

# Kokemuksia lastensuojelusta: asiakasäitien asiakasidentiteetin rakentuminen

Sara Tiinanen

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2019



Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos/Institution– Department Sosiaalityö	
Tekijä/Författare – Author Sara Maria Tiinanen			
Työn nimi / Arbetets titel – Title Kokemuksia lastensuojelusta: asiakasäitien asiakasidentiteetin rakentuminen			
Oppiaine /Läroämne – Subject Sosiaalityö			
Työn laji/Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma	Aika/Datum – Month and year Huhtikuu 2019	Sivumäärä/ Sidoantal – Number of pages 84 + lähteet ja liitteet	
<p>Tiivistelmä/Referat – Abstract</p> <p>Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen lastensuojelun asiakasäitien asiakkuuskokemuksissa rakentuvaa asiakasidentiteettiä. Aihe on tärkeä, sillä lastensuojelun asiakasvanhempien kokemuksiin kiinnittyvää tutkimusta on vain vähän, vaikka asiakastyön ja sen kehittämisen kannalta avulle annettuja merkityksiä olisi tärkeää pystyä ymmärtämään. Tätä kautta aihe on ajankohtainen myös valtakunnallisen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) myötä, jossa pyritään kehittämään muun muassa vanhempien tukemista perhepalveluissa. Kiinnostus aiheita kohtaan lähti siitä huomiosta, että kirjallisuudessa sosiaalihuollon asiakkuuteen oletetaan usein liittyvän häpeää ja leimaantumista. Omassa tutkielmassani halusin tarkastella sitä, pitävätkö nämä oletukset paikkansa, ja tulokseni osin kyseenalaistavatkin nämä ennakkokäsitykset.</p> <p>Tutkielman tarkoituksena on tuottaa laadullista ja kuvailevaa tietoa lastensuojelun asiakasäitien asiakkuuskokemuksista. Alkuperäisenä tutkimuskysymyksenä oli, miten asiakasäidit ovat kokeneet lastensuojelun asiakkuutensa aikaisen työskentelyn, ja aineiston aineistolähtöisen tarkastelun myötä tutkielman painopisteeksi tarkentui äideille asiakkuuskokemustensa kautta rakentuvan asiakasidentiteetin tarkastelu. Tutkielman teoreettis-metodologisena taustana toimii fenomenologinen psykologian tutkimus, ja tutkimusaineisto kerättiin fenomenologisen tutkimusperinteen mukaan avoimilla haastatteluilla. Tutkielmaa varten haastateltiin kuutta lastensuojelun avo- tai sijaishuollon asiakkaana ollutta äitiä. Aineiston analyysi toteutettiin Juha Perttulan esittämää fenomenologista metodia käyttäen. Analyysin ensimmäisessä osassa muodostettiin yksilöllisiä haastatteluaineistoja kuvaavat yksilökohtaiset merkitysverkostot ja toisessa osassa yleistettyä kokemusta kuvaava yleinen merkitysverkosto. Tämän jälkeen yleisestä merkitysverkostosta löydettävät merkitystihentymät asetettiin dialogiin aiemman tutkimuksen kanssa siten, että voitaisiin paremmin ymmärtää niitä prosesseja, joissa asiakasidentiteetin rakentuminen tapahtuu.</p> <p>Äitien asiakasidentiteettiä rakentavissa kokemuksissa lastensuojelun sosiaalityö näyttäytyy monenlaisina negatiivisia tunteita tuottavana prosessina. Äidit ovat kokeneet sosiaalityöntekijöiden suhtautuvan heihin alentuvasti ja heistä on tuntunut, etteivät he pysty vaikuttamaan siihen, millaisia tulkintoja sosiaalityöntekijät heidän perheensä tilanteesta tekevät. Moni koki, ettei heillä ollut mitään vaikutusmahdollisuuksia siihen, mitä heidän perheestään kirjattiin ja millaisia päätöksiä heidän tilanteensa suhteen tehtiin. Äidit kokivat kohtelustaan valittamisen tai kantelemisen hyödyttömänä, koska viranomaisten koettiin uskovan vain toisia viranomaisia. Äidit kokivat näistä syistä jääneensä ilman apua niin lastensuojelussa kuin yhteiskunnassa yleisestikin. Kokemukset alistetuksi ja ohitetuksi tulemisesta sekä ilman apua jäämisestä olivat rapauttaneet äitien paitsi lastensuojelua myös koko yhteiskuntaa kohtaan kokemaa luottamusta.</p> <p>Äitien asiakasidentiteettiä rakentavien kokemusten keskeisimmiksi teemoiksi rakentuivat suhteet sosiaalityöntekijöihin sekä suhde hyvinvointivaltioon. Fenomenologin ymmärryksen saavuttamiseksi näitä aiheita tarkasteltiin myös aiemman tutkimuskirjallisuuden valossa. Dialogin rakentaminen aiemman tutkimuksen ja tämän tutkielman tulosten välille auttaa valottamaan niitä käytännön mekanismeja, joissa äitien kokemukset itsestään, suhteestaan sosiaalialan työntekijöihin sekä palvelujärjestelmään rakentuvat. Näin tarkasteltuna lastensuojelun sosiaalityön asiakkuus näyttäytyy paikkana, joka jo lähtökohtaisesti asettaa yksilön hyvin haavoittuvaan asemaan. Työntekijä voi käyttää valtaa asiakkaan puolesta tai häntä vastaan niin asiakkaan ongelmien tai niiksi tulkittujen tilanteiden syiden ja ratkaisumahdollisuuksien kuin niiden seurausten ja tulevaisuuden odotustenkin määrittelyssä. Koska lastensuojelussa tulkintoja tehdään paitsi ammatilliseen tietotaitoon myös henkilökohtaisiin arvoihin ja normeihin perustuen, voi työskentely asiakkaalle näyttäytyä ennakoimattomana ja jopa mielivaltaisena. Äitien asiakasidentiteetti rakentui usein alistetuksi tulemisen, vääräksien kokemisen ja arvottomuuden kokemusten ympärille. Tulosten perusteella voidaan esittää, että ammatillisen itsereflektion harjoittaminen ja asiakkaan tasavertainen dialoginen kohtaaminen on erityisesti lastensuojelun sosiaalityössä ensiarvoisen tärkeää.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords lastensuojelu, asiakkuus, vanhemmuus, kokemus, identiteetti, asiakasidentiteetti, valta, fenomenologia			

# Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Keskeiset käsitteet.....	3
2.1 Identiteetti .....	3
2.2 Sosiaalityöntekijä-asiakas -suhde ja valta .....	8
2.3 Yhteiskuntasuhde ja luottamus .....	11
3 Fenomenologinen lähestymistapa .....	15
3.1 Fenomenologia .....	15
3.2 Oma tutkimusprosessini fenomenologisena tutkimuksena .....	19
3.3 Aineisto .....	22
4 Fenomenologinen analyysi .....	27
4.1 Juha Perttulan fenomenologinen metodi.....	27
4.2 Yksilökohtaisten merkitysverkostojen muodostaminen.....	31
4.3 Yleisen merkitysverkosten muodostaminen.....	51
5 Asiakasidentiteetin rakentuminen asiakaskokemuksissa .....	58
5.1 Suhteet sosiaalityöntekijöihin.....	59
5.2 Suhde hyvinvointivaltioon .....	63
5.3 Asiakasidentiteetti .....	68
6 Pohdinta .....	73
6.1 Tutkielman eettisyys ja luotettavuus.....	73
6.2 Tutkimusprosessin arviointi .....	76
6.3 Pohdinta.....	78
Kirjallisuus.....	85
Liitteet	
Liite 1: haastattelukutsu	

# 1 Johdanto

Tämän tutkielman tarkoituksena on luoda ymmärrystä lastensuojelun asiakasäitien asiakkuuskokemuksista ja niissä rakentuvista asiakasidentiteeteistä. Vanhempien kokemukset on ajankohtainen aihe etenkin valtakunnallisen lapsi- ja perhepalveluiden (LAPE) -muutosohjelman myötä, jossa etusijalle on asetettu lapsen etu ja vanhemmuuden tuki (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019). Sosiaali- ja terveysministeriölle tekemässään LAPE-muutosohjelmaan liittyvässä raportissa ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja (2018, 42) onkin huomauttanut, että lastensuojelun tarpeen arvioimisessa auttamisen kokemuksellinen osa on keskeisessä roolissa, minkä takia lastensuojelussa tulisi objektiivisten tarvetekijöiden ohella selvittää asiakkaiden auttamissuhteeseen liittyvät kokemukset. Hänen mukaansa tällä hetkellä ei ole riittävästi tutkimustietoa siitä, miten lapset ja perheet lastensuojelun tarjoaman tuen kokevat.

Vanhempien kokemusten kuunteleminen on tärkeää myös siksi, että vanhempien suhtautuminen tarjottuun apuun vaikuttaa suoraan lastensuojelun toimintamahdollisuuksiin. Jos vanhemmat kokevat asiakkuuteen liittyvän leimaantumista ja häpeää tai jos heillä on negatiivinen käsitys lastensuojelun toiminnasta, ei apua välttämättä haluta hakea ja ongelmat pääsevät kärjistymään. Samoin jos vanhemmat kokevat työskentelyn syyllistävänä tai sivuuttavana, ei asiakkuuteen ja yhteistyöhön välttämättä haluta sitoutua. (Ks. esim. Jokinen 2016, 140–141.) Tästä syystä olisikin tärkeää tutkia, mitä merkityksiä lastensuojelun asiakasvanhemmat omalle asiakkuudelleen antavat. Myös esimerkiksi Hannele Forsberg (2002, 107) muistuttaa, että vaikka viime vuosina on enenevässä määrin kiinnostuttu sosiaalityön menetelmien vaikuttavuudesta, on yhtä tärkeää myös pyrkiä ymmärtämään asiakkaiden kokemuksia.

Tässä tutkielmassa alkuperäisenä tarkoituksenani oli tuoda vanhempien kokemus omasta asiakkuudestaan näkyväksi. Haastattelupyyntöni vastasi kuitenkin vain äitejä, joten tässä tutkielmassa keskityn nimenomaan äitien kokemuksiin. Jatkossa puhun

äideistä tai haastateltavista tarkoittaen näitä haastattelemiani lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asiakasäitejä. Haastatteluissa kerätyn materiaalin aineistolähtöisen tarkastelun jälkeen tarkensin tarkasteluni painopistettä koskemaan erityisesti äitien suhdetta sosiaalityöntekijöihin ja sosiaalipalvelujärjestelmään sekä sen myötä rakentuvia asiakasidentiteettejä. Koska identiteetti on kuitenkin hyvin teoreettinen käsite, rakentui analyysini ikään kuin kaksiosaiseksi, missä ensimmäisen vaiheen muodostaa aineiston deskriptiivinen kuvailu ja toisen vaiheen teoreettisempi dialogin rakentaminen aineiston sekä aiemman tutkimuksen välille.

Tutkielmani näkökulmat ja sitä kautta muodostamani tutkimuskysymykset siis tarkentuivat tutkielman teon aikana, ja tutkielmassani vastaan seuraaviin kysymyksiin:

*Miten lastensuojelun asiakasäidit ovat kokeneet asiakkuutensa aikaisen työskentelyn?*

*Miten nämä kokemukset näyttäytyvät äitien suhteessa hyvinvointivaltioon, lastensuojeluinsituutioon ja sen työntekijöihin? sekä*

*Miten nämä kokemukset ovat rakentaneet äitien asiakasidentiteettiä?*

Perustelen identiteetin valitsemista tutkielmani käsitteelliseksi näkökulmaksi siten, että se yhtäältä nousi luontevasti esiin aineistolähtöisen analyysin myötä ja toisaalta auttoi analyysin myöhemmässä vaiheessa luomaan ymmärrystä erilaisista asiakkuuteen liittyvistä rakenteista. Etenkin erilaiset valtarakenteisiin liittyvät kysymykset näyttäytyivät tutkielmassani merkittävinä äitien asiakasidentiteettejä rakentavina tekijöinä. Vaikka sosiaalityön institutionaalisista suhteista ja niissä ilmenevistä rakenteista on sosiaalityön tutkimuksessa kirjoitettu paljon, perustuu kuitenkin mielestäni tutkielmani suurin merkittävyys sille, ettei aihetta ole ennen juurikaan tutkittu asiakkaiden kokonaisvaltaisten kokemusten kautta ja laajasti heidän identiteettiinsä liittäen. Tutkielmani yhtenä pyrkimyksenä onkin valottaa asiakkuuteen liittyvien rakenteiden, niiden myötä syntyvien kokemusten ja näiden kokemusten pohjalta rakentuvien asiakasidentiteettien välisiä suhteita ja merkityksiä.

Koska halusin keskittyä äitien yksilöllisiin ja ainutkertaisiin kokemuksiin, valitsin tutkielmani teoreettiseksi lähestymistavaksi fenomenologisen tutkimusotteen. Valitsemani lähestymistavan takia tutkielmani rakentuu hieman tavallisuudesta poikkeavalla tavalla. Koska fenomenologinen metodi edellyttää, ettei tutkija perehdy aiheesta tehtyyn tutkimukseen ennen aineiston keräämistä ja analysoimista, koen luontevampana esitellä ja liittää aikaisempi empiirinen tutkimus tekemääni analyysiin vasta tutkimuksen tulosten esittelyn yhteydessä. Tästä syystä luon luvussa kaksi vain yleisesityksen ymmärrystäni rakentaneista ja tulosten tulkintaa ohjanneista käsitteistä ja teorioista. Luvussa kolme tarkastelen fenomenologisen lähestymistavan teoreettisia sitoumuksia ja käsitteistöä sekä esittelen keräämäni aineiston. Luku neljä esittelee käyttämäni analyysimenetelmän, tekemäni analyysin sekä sen tuloksena syntyneet yksilökohtaiset ja yleisen merkitysverkoston. Vasta luvussa viisi suhteutan saamani tulokset aiheesta aiemmin tehtyyn tutkimukseen sekä liitän tulokseni identiteetin käsitteeseen. Luvussa kuusi pohdin tutkielman tekemistä, sen luotettavuutta ja eettisyyttä sekä tuon esille prosessin myötä syntyneitä pohdintoja.

## 2 Keskeiset käsitteet

### 2.1 Identiteetti

*Identiteetti* on niin arkipuheessa kuin tutkimuksessakin laajasti käytetty termi, jonka merkityssisällöt vaihtelevat aikakaudesta ja tieteenalasta riippuen. Hall (1999, 21–23) erottaa kolme eri aikakausiin sijoittuvaa tapaa määritellä identiteetti. Valistuksen subjektikäsityksen mukaan ihmisen ydin saa alkunsa ihmisen syntyessä ja pysyy olemukseltaan samana koko yksilön elämän ajan. Ihmisen ydin, eli identiteetti, ymmärrettiin siis yhtenäisenä ja pysyvänä. Sosiologisessa subjektikäsityksessä identiteetin ymmärretään muodostuvan minän ja yhteiskunnan vuorovaikutuksessa. Toisin sanoen ihmisen ydin muovautuu jatkuvassa dialogissa yhteisön tarjoamien roolien kanssa. Postmoderni subjektikäsitys puolestaan kyseenalaistaa käsityksen yksilön jossain määrin yhtenäisestä ytimestä. Postmodernin käsityksen mukaan yksilö

ottaa eri tilanteissa eri identiteettejä eikä hänellä ole yhtä olemuksellista pysyvää identiteettiä.

Tässä tutkielmassa pohjaan postmoderniin subjektikäsitykseen, ja erityisesti Anna Kulmalan (2006) siitä tekemään jäsennykseen. Ajattelen Kulmalan (mt., 59–61; ks. myös Hall 1999, 224) tavoin, että yksilöillä voi olla useita identiteettejä, joiden rakentuminen tapahtuu jatkuvassa dialogissa konkreetin tai kuvitellun keskustelukumppanin kanssa. Tämän takia esimerkiksi kertomistilanne tai haastateltavan aikaisemmat kokemukset eivät ole merkityksettömiä sen kannalta, millaiseksi kertomus omasta itsestä haastattelutilanteessa muodostuu. Käytän tässä yhteydessä käsitteitä *henkilökohtainen identiteetti* ja *sosiaalinen identiteetti* kuvaamaan näitä eri tilanteissa yhteenkietoutuvia minän osatekijöitä. Henkilökohtaisella identiteetillä tarkoitan yksilön omaa kokemusta siitä, kuka ja millainen hän on, ja sosiaalisella identiteetillä ulkoapäin tarjottuja määritelmiä, jotka ovat mukana rakentamassa yksilön siinä hetkessä ilmenevää identiteettiä. Henkilökohtainen ja sosiaalinen identiteetti eivät siis ole toisistaan irrallisia, vaan käyvät jatkuvaa vuoropuhelua. (Kulmala 2006, 61; myös Gubrium & Holstein 2001b, 10.)

Kulmalan (2006, 62) tavoin erotan sosiaalisen identiteetin käsitteen kategorian käsitteestä. *Kategorisointia* eli *luokittelua* tapahtuu jatkuvasti ihmisten välisessä kanssakäymisessä: kun tapamme uuden ihmisen, oletamme hänestä tiedettyjen ominaisuuksien perusteella hänellä olevan myös monia muita ominaisuuksia (Goffman 1963, 2–4). Kategorisointi helpottaa yhteisen toiminnan koordinoitua ja yhteisymmärrystä, mutta jos tiettyyn ryhmään kuuluvaan tullaan jatkuvasti liittäneeksi kielteisiä ominaisuuksia ja käyttäytymisodotuksia, voi se myös ylläpitää eriarvoisuutta ihmisryhmien välillä (Juhila 2004, 21–25). Katteoria puolestaan viittaa siihen ryhmään, johon ihminen joidenkin ominaisuuksiensa perusteella liitetään ja jonka kautta häneen liitettyjä ennakkoluuloja peilataan. Kyseinen katteoria ja siihen liitettävät olettamukset ovat mukana rakentamassa ihmisen sosiaalista, mutta toistuessaan mahdollisesti myös henkilökohtaista identiteettiä. (Kulmala 2006, 62; Goffman 1963.)

Kolmantena yksilön identiteetin jäsentämisen kannalta keskeisenä käsitteenä käytän *leimattua identiteettiä*. Etenkin englanninkielisessä tutkimuksessa käytetään usein lähes

vastaavana terminä *stigman* käsitettä (ks. Goffman 1963), mutta tässä olen päätenyt käyttämään käsitteen suomalaista vastinetta. Kirsi Juhila (2004, 24–25) jäsentää leimatun identiteetin muotoutumista kahdesta näkökulmasta. Ensinnäkin leimattu identiteetti voi syntyä stereotyyppisten vastakohtaparien kautta. Kulttuurinen kategorisointi tuottaa usein toisilleen vastakohtaisia stereotypioita, kuten miehet ja naiset tai työlliset ja työttömät, jotka määritellään keskinäisten erojensa kautta. Etuoikeutetumman ryhmän ominaisuuksista tulee näin ikään kuin peili, jota vasten toisen ryhmän ominaisuuksia arvotetaan, ja näin toinen ryhmä näyttäytyy aina ensimmäistä huonompana. Toisin sanoen tähän kategoriaan kuuluvien ihmisten identiteetti leimautuu. (Juhila 2004, 25; Hall 1999, 144–160.)

Leimattu identiteetti voi syntyä myös suhteessa *institutionaaliseen* tai *kulttuuriseen mallitarinaan* (Juhila 2004, 26; ks. Kulmala & Vanhala 2004, 99). Mallitarinoissa olennaiset osat tiettyyn ryhmään kuuluvien ihmisten elämästä ovat ikään kuin valmiiksi kirjoitettuja. Institutionaalisessa mallitarinassa esimerkiksi asuntolan asiakkaiden menneisyydestä voidaan olettaa löytyvän päihdeongelmia ja ihmissuhdevaikeuksia ja tulevaisuuden tavoitteeksi asettaa omien epäonnistumistensa myöntämisen ja sitä myötä ”parannuksen” tekeminen. (Juhila 2004, 26–27.) Joskus tutkimuksessa on myös puhuttu *instituutionaalisesta identiteetistä* (esim. Jokinen 1995, Haahtela 2015), jonka ymmärrän instituution tehtäviin, toimintatapohin ja vakiintuneisiin tulkintakehyksiin kiinnittyvänä identiteetin osana. Institutionaalisen mallitarinan käsitteen lisäksi on sittemmin alettu puhua myös kulttuurisesta mallitarinasta. Kulttuurinen mallitarina viittaa yleisessä puheessa rakentuviin käsityksiin siitä, mitä tiettyyn sosiaaliseen ilmiöön liittyy. Esimerkiksi Kulmala ja Vanhala (2004, 99) kirjoittavat vanhemmuuden kulttuurisesta mallitarinasta, jota rakennetaan niin tiedotusvälineissä, kirjallisuudessa, tutkimuksessa kuin ammattilaisten puheessa ja jossa usein otetaan myös kantaa siihen, millaista on hyvä tai huono vanhemmuus. Kulttuuriset mallitarinat siis yhtäältä rakentuvat keskustelussa ja toisaalta suuntaavat keskustelua jonkin määrittämisessä normaaliksi tai poikkeavaksi.

Leimattuun kategoriaan liitettävät ihmiset eivät voi olla siitä välittämättä: kategorisoiduksi tuleminen vaikuttaa niin arkisten toimintojen sujumiseen kuin ihmisten väliseen jokapäiväiseen kanssakäymiseenkin. Kun yksilö kuvaa itseään, hänen on



suhteutettava puheensa toisten toimijoiden odotuksiin. Hänen on siis jollain tavoin otettava kantaa hänelle tarjottuun identiteettiin. Tämä tapahtuu yleensä joko alistumalla annettuihin määrittelyihin tai vastustamalla niitä. (Juhila 2004, 28–29.) *Vastapuheella* Kirsi Juhila (mt., 29) tarkoittaa kommentointia leimaavaa ja syrjäyttävää kategorisointia vastaan, mikä voi tapahtua paitsi kielellisin myös ei-kielellisin keinoin kuten vaikenemalla tai erilaisin ilmein. Juhilan mukaan vastaan puhumista on läsnä kaikessa toiminnassa, jossa ihmiset pohtivat identiteettiään – arkisena esimerkkinä ”blondivitsien” kyseenalaistaminen vaaleahiuksisten naisten toimesta.

Vakavimmin omaa identiteettiään joutuvat puolustamaan he, joiden identiteetti on vahvasti leimattu ja jotka joutuvat rakentamaan identiteettiään suhteessa oletettuun toiseen kategoriaan. Vastaan puhumista voi Juhilan (2004, 29–32) mukaan tapahtua joko tavallisuusretoriikan tai eron politiikan keinoin. *Tavallisuusretoriikka* viittaa oletettujen ennakkoluulojen suoraan kieltämiseen ja itsen ”tavallisena” esittämiseen. Alunperin termin ”doing ’being ordinary’” kehitti Harvey Sacks (1984) kuvaamaan ihmisten arkisessa vuorovaikutuksessa esiintyvää tapaa kuvata tapahtumia ja kokemuksia tavanomaisella tavalla ja tarvetta selittää kaikki tavanomaisuudesta poikkeavat tekijät. Erityisesti hän kiinnitti huomiota siihen, että monesti ihmiset kuvasivat itselleen merkityksellisiäkin kokemuksia ja havaintoja tavallisina tai ei-merkittävinä, jos kyseisiä ilmiöitä ei yleisesti ollut tapana pitää merkityksellisinä. Sittemmin tähän retoriikkaan ovat kiinnittäneet huomiota erityisesti useat nimenomaan johonkin tiettyyn sosiaaliseen ryhmään kuuluvia henkilöitä haastatelleet tutkijat (mm. Kulmala 2004; Virokannas 2002). Termin tavallisuusretoriikaksi kääntänyt Kirsi Juhila (2004, 30) huomauttaa, että vaikka ihmiselle itselleen leimasta irrottautuminen ja itsen tavallisena esittäminen voi olla tärkeää, on tavallisuusretoriikka lopulta tuloksetonta: kulttuuriset kategoriat ja niihin liitetyt piirteet ovat usein niin vahvoja, että leimaava kategorisointi säilyy, vaikka poikkeuksista sen sisällä kerrotaisiinkin.

*Eron politiikka* puolestaan viittaa niihin keinoihin, joilla toiseutettu kategoria pyritään tekemään yhtä arvokkaaksi ”ensisijaisen” tai ”normaalin” kanssa. Eron politiikka pyrkii tekemään näkyväksi sen, että ne normit, joihin toiseutetun ryhmän ominaisuuksia verrataan, ovat todellisuudessa vain jonkun toisen ryhmän ominaisuuksia – eivät siis ehdottomia ja universaaleja totuuksia hyvästä ja oikeasta. Eron politiikassa erilaisten

ominaisuuksien, kategorioiden ja ryhmäidentiteettien ei tulisikaan asettua alisteisiksi, vaan rinnakkaisiksi toisiinsa nähden. Eron politiikka ei siis ole samassa mielessä vastapuhetta kuin tavallisuusretoriikka, että se pyrkisi esittämään juuri puhujan itsensä samanlaisena tai tasa-arvoisena muihin nähden. Pikemminkin se on ajattelu- ja puhetapa, jolla pyritään luomaan positiivisia eron merkityksiä. (Juhila 2004, 30–31; Young 1990, 163–166.) Vastakohtaksi eron politiikalle voikin mieltää yhteinäisen identiteetin logiikan (Young 1990; suom. Juhila 2004), joka kieltää erojen olemassaolon ja merkittävyyden ja tuottaa näin täydellistä toiseutta. Yhtenäisen identiteetin logiikka ei huomioi sitä, että normit ovat jo jonkin kulttuuriympäristön vaikutuksessa vakiintuneet eivätkä ne, jotka ovat erilaisia suhteessa näihin normeihin, pysty niihin enää vaikuttamaan. Eron politiikkaa kuitenkin kyseenalaistaa, onko yhtenäisyys lopulta tavoiteltavaa tai edes mahdollista. (Young 1990, 163–164.)

Aiemmissa tutkimuksissa identiteettiä on usein tarkasteltu esimerkiksi diskurssianalyysin (Virokannas 2002; 2004) tai temaattisen lähiluennan, jossa yhdistellään moninaisia metodologisia lähestymistapoja, keinoin (Kulmala 2004; 2006). Tällainen teoreettis-metodologinen lähestymistapa lähestyy identiteettiä ja sen tutkimista hyvin erilaisesta näkökulmasta kuin fenomenologinen psykologinen tutkimus. Analyysivaiheessa huomasinkin tarvitsevani konkreettisempaa jäsenystä identiteetin olemuksesta kuin miten se monissa aiemmissa tutkimuksissa oli esitetty. Lopulta päädyin jäsentämään ymmärryksen identiteetistä yksilön kokemukseksi itsestään, omasta asemastaan ja suhteestaan muihin ihmisiin. Käsitykset omasta itsestä ja suhteesta muihin jäsentyvät identiteetin osatekijöiksi suhteellisen suoraan aiemmasta tutkimuksesta, mutta koska, kuten seuraavissa alaluvuissa esitän, yksilön kokemus yhteiskunnallisesta asemastaan vaikuttaa keskeisesti näihin käsityksiin, olen ottanut tarkasteluuni mukaan myös yksilön yhteiskuntasuhteen. Myös Hall (1999, 251) toteaa, että identiteetit rakentuvat aina diskurssien sisällä, ja siksi niitä on aina tarkasteltava tietyissä historiallisissa ja institutionaalisissa paikoissa ja tiettyjen diskursiivisten muodostumien ja käytäntöjen sisällä, ja ymmärränkin suomalaisen yhteiskunnan yhtenä tällaisena historiallisena, diskursiivisia muodostumia sisältävänä paikkana. Postmodernin subjektikäsityksen mukaisesti kuitenkin ajattelen, että tällaisia itseä liittyviä kokemuksia voi olla useita, erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin, paikkoihin ja

diskursseihin liittyviä. Tässä tutkielmassa tarkastelenkin nimenomaisesti haastateltavieni *asiakasidentiteettiä*, jolla tarkoitan niitä asiakkaan identiteetin osia, jotka ilmenevät asiakkuuden paikoissa. Korostan vielä, että tarkoitukseni ei ole määritellä identiteetin käsitettä uudella tavalla, vaan täsmentää, mitä tässä tutkielmassa tarkoitan (asiakas)identiteetillä ja mihin olen sitä tarkastellessani kiinnittänyt huomioni.

## 2.2 Sosiaalityöntekijä-asiakas -suhde ja valta

Koska tarkasteluni kohteeksi asettuu ihminen palvelujärjestelmän asiakkaana, pidän perusteltuna jo tässä yhteydessä käsitellä asiakkuudesta sosiaalityössä käytyä keskustelua. Asiakkuuden käsite ja siihen liittyvät teemat ovat kuitenkin laajoja. Esimerkiksi Merja Laitinen ja Anneli Pohjola (2010b, 11) määrittävät sosiaalityön asiakkuuden ydinteemoiksi ihmisyyden, etiikan ja arvot, vallan ulottuvuudet, ammatilliset taidot, moniammatillisuuden, laillisuuden ja oikeudet, palvelut, organisaatiot, yhteiskunnan sekä tutkimuksen ja kehittämistyön. Koska olen kiinnostunut asiakasaitien identiteetistä ja koska edellä määrittelin suhteen muihin ihmisiin yhdeksi yksilön identiteetin osatekijöistä, keskitän tässä tarkasteluni sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta käsittelevään kirjallisuuteen. Ajattelenkin, että nimenomaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa ovat läsnä kaikki asiakkuuteen liittyvät teemat sellaisina kuin ne käytännössä näyttäytyvät – moninäkökulmaisina, tilanteittaisina ja yhteenkietoutuvina.

Kenties tunnetuimman tyypittelyn sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisistä suhteista on esittänyt Kirsi Juhila vuonna 2006. Tyypittelynsä Juhila perustaa laajaan katsaukseen suomalaisen yhteiskunnan tilaa ja tulevaisuutta koskevia tekstejä niin sosiaalityön sisä- kuin ulkopuoleltakin sekä sosiaalityön tieteenalalla tehtyyn tutkimukseen. Näin jokainen suhdetyyppi kertoo jotain paitsi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksellisesta suhteesta myös niistä yhteiskunnallisista ja ideologisista taustatekijöistä, jotka vaikuttavat siihen, millaiseksi tämän suhteen on mahdollista muodostua. (Mt. 13–16.)

Juhila (2006) esittää, että sosiaalityöntekijä-asiakassuhteet voi esittää neljän perustyyppin kautta. Nämä tyypit ovat liittämis- ja kontrollisuhte, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Sosiaalityön ulkopuolissa keskusteluissa sosiaalityö jäsentyy usein *liittämis- ja kontrollisuhteeksi*, jossa sosiaalityöntekijän tehtävänä nähdään asiakkaan liittäminen valtakulttuuriin. Asiakkaan roolina on tällöin alistua sosiaalityöntekijän kontrolloitavaksi, kunnes hän pystyy täyttämään valtakulttuurin asettamat normit. Liittämis- ja kontrollisuhteessa normeista poikkeaminen jäsentyy yhteiskunnasta syrjäytymiseksi, monenlaiseksi huono-osaisuudeksi ja kyvyttömyydeksi hallita omaa elämäänsä. Liittämis- ja kontrollisuhte pohjaa individualistiseen ja uusliberalistiseen ideologiaan, jossa kaikenlainen riippuvuus näyttäytyy pahana. Sosiaalityö saa tällöin moraalisen oikeutuksensa pyrkiessään vahvistamaan yksilön kykyä hallita omaa elämäänsä ja sitä kautta vähentämään riippuvuutta hyvinvointipalveluista. (Mt. 49–101.)

*Kumppanuussuhteessa* sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde määrittyy kumppani-kumppani-suhteeksi, jossa asiakkaan tilannetta tulkitaan ja työskentelyn päämääriä rakennetaan dialogissa asiakkaan kanssa. Tällöin normista poikkeaminen ei näyttäydy välttämättä huonona leimaavana ominaisuutena, vaan sen merkityksistä voidaan käydä kulttuurisia neuvotteluja. Kumppanuuteen pohjaava sosiaalityö tulee yhteiskunnallisesti merkittäväksi osallistamalla ja valtauttamalla marginaaliin ajautuneita kansalaisia ja vahvistamalla näin kansalaisyhteiskuntaa. Kumppanuussuhteessa sosiaalityön rooli nähdään siis hyvin toisenlaisena kuin liittämis- ja kontrollisuhteessa. Kumppanuussuhdetta onkin hahmoteltu lähinnä sosiaalityön sisältä tulevilla akateemisilla kirjoituksilla, joissa on tietoisesti pyritty rakentamaan liittämis- ja kontrollisuhteelle vaihtoehtoisia sosiaalityön kuvia. (Juhila 2006, 103–150.)

Erityisesti hoivatutkimuksessa on kritisoitu asiakkaan aktiivisuuden vaadetta, joka on läsnä molemmissa edellisissä sosiaalityöntekijä-asiakas -suhteen hahmotelmissa. *Hoivasuhde* perustuu ajatukselle, etteivät sosiaalityön asiakkaat aina selviä omillaan vaan tarvitsevat apua ja tukea. Koska riippuvuus toisista on joissain tilanteissa välttämättömyys, korostuvat tuen ja avun saamisen vastikkeettomuus sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset. Hoivosuhteessa yhteiskunnan keskeisenä tehtävänä nähdään heikommista huolehtiminen, joka lopulta palautuu keskinäiseen

vastuuseen ja samaistumiseen. Oman tutkielmani kannalta kiinnostavin suhdetyyppi on Juhilan (2006) sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden arkisia vuorovaikutustilanteita käsittelevien empiiristen tutkimusten pohjalta muodostama *vuorovaikutuksessa rakentuva suhde*. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolit sekä sosiaalityön tehtävät voivat olla moninaisia ja niissä on erotettavissa elementtejä kaikista edellä kuvatuista suhdetyypeistä. (Mt., 2006, 151–202.)

Kun tarkastellaan sosiaalityötä arkisena toimintana, versus akateemisista kirjoituksista hahmottuvana ideaalityyppinä, keskeiseen osaan nousee se, miten sosiaalityölle annetut merkitykset näyttäytyvät sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Sosiaalityö on pitkälti sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä. Tulkintaan ongelman luonteesta sisältyy myös käsitykset ongelman syistä ja ratkaisumalleista, eikä siksi ole samantekevää, kuka määrittelee ongelman ja millä perustein. (Juhila 2006, 209–210; myös Jokinen, Juhila & Pösö 1995, 16–17.) Esimerkiksi asunnottomuus voi liittämisen ja kontrollisuhteesta käsin näyttäytyä ongelmana itsessään, vaikka kumppanuussuhteessa asiakas ei miellä tilannettaan ongelmalliseksi tai hoivasuhteessa työskentelyn kohteeksi asettuvat pikemminkin asiakkaan tilanteesta aiheutuvat arjen haasteet. Samanaikaisesti ongelman määrittelyn kanssa määrittyvät myös käsitykset siitä, miten asiakas on tilanteeseen päätenyt, mitä vaihtoehtoja tilanteen muuttamiseen on ja mitkä ovat muutoksen mahdollisuudet (Juhila 2006, 212) – toisin sanoen tässä kohtaa työskentelyssä alkavat vaikuttaa erilaiset *institutionaaliset mallitarinat* ja *kategorisoinnit* (ks. luku 2.1), ja työskentely määrittyy neuvotteluiksi asiakkaan identiteetistä (ks. mt., 205–206, 223; myös Jokinen 1995).

Siihen, mikä ongelmatulkinta lopulta määritellään työskentelyn pohjaksi, liittyvät monet valtaan ja asiantuntijuuteen liittyvät kysymykset. Jäsennyksessään erilaisista sosiaalityöntekijä-asiakas -suhdetyypeistä Juhila (2006) jäsenteli myös niihin sisältyviä valta-asetelmia. Esimerkiksi liittämisen ja kontrollisuhteessa sosiaalityö määrittyy moderniksi professioksi ja sosiaalityöntekijä asiantuntijaksi, jolla on sellaista tietoa, jota asiakkaalla ei ole ja jonka avulla hän pystyy jäsentämään asiakkaan ongelman ja siihen liittyvät ratkaisut. Valta määritellä työskentelyn suunta on ammattilaisella, sosiaalityöntekijällä. Kumppanuussuhteessa asiantuntijuuden ymmärretään olevan

vertikaalisen sijaan horisontaalista, eli asiakkaan ja ammattilaisen tieto nähdään lähtökohtaisesti samanarvoisina. Työskentely on vastavuoroista, kun kumpikin osapuoli tarvitsee toista saavuttaakseen omat tavoitteensa ja toiveensa. (Mt., 84–89, 137–140.)

Käytännössä vallan jakautuminen on harvoin näin yksinkertaista. Monesti vuorovaikutuksessa on kyse *suostuttelevasta vallasta*, jossa ammattilainen kyllä käyttää määrittelyvaltaa asiakkaaseensa, mutta jossa myös asiakas osallistuu tavalla tai toisella ongelmansa määrittelemiseen. (Jokinen 1995, 130.) Suostutteleva valta ilmenee usein haastattelupuheena, jossa muokataan ongelmatulkintoja ja asiakkaalle rakentuvia identiteettejä muutosta edistävään suuntaan. Toisaalta asiakas voi myös asettua vastustamaan näitä tarjottuja identiteettejä esimerkiksi nostamalla esiin toisenlaisia tulkintamahdollisuuksia tai muuten olemalla hyväksymättä sosiaalityöntekijän tulkintoja. Usein tällainen vastustaminen, *vastapuhe*, liittyy tarjotun identiteetin leimaaviin piirteisiin. (Juhila 2006, 235–241; Juhila 2004, 29–32.) Metteri (2012, 223) nimittääkin väärään sosiaaliseen identiteettiin pakottamista avun saamiseksi *institutionaaliseksi identiteettiväkivallaksi*.

## 2.3 Yhteiskuntasuhde ja luottamus

Vallitsevat yhteiskunnalliset ideologiat ohjaavat asiakasidentiteetin rakentumista paitsi vaikuttamalla työntekijä-asiakas -suhteen rakentumiseen myös muovaamalla yksilön käsitystä omasta arvostaan ihmisenä ja asiakkaana. Ideologiat ilmenevät yhteiskunnallisessa keskustelussa, mutta myös konkretisoituvat asiakkaan saamina, tai ei-saamina, palveluina ja apuna. Suomessa erityisesti Anna Metteri (2004; 2012) on käsitellyt hyvinvointivaltion lupauksen ja uusliberalistisen hyvinvointivaltionäkemyksen tuottamia ristiriitoja sekä niiden vaikutuksia asiakkaiden palvelujärjestelmäsuhteelle ja identiteetille.

Hyvinvointivaltion lupauksilla Metteri (2012) viittaa niihin lakeihin, säädöksiin ja politiikkaohjelmiin, joilla kansalaisten selviytyminen erilaisista riskitilanteista pyritään tekemään ennakoitavaksi. Esimerkkejä näistä ovat taloudelliset ja sosiaaliset perusoikeudet, kuten oikeudet työhön, toimeentuloon ja julkiseen huolenpitoon, sekä vuoden 1995 perusoikeusuudistus, joka velvoittaa viranomaiset aktiivisesti

huolehtimaan näiden oikeuksien ja säännösten osoittamien etujen saatavuudesta. Metterin mukaan Suomen lainsäädännössä onkin kiteytettynä eetos, jonka mukaan jokaisen ihmisen selvitymisen turvaamisesta, huolenpidosta ja tasa-arvosta on huolehdittava, ja tästä syystä ilman apua jäämisen kokemus tuntuu erityisen loukkaavalta. (Metteri 2004, 21–22; 2012, 33–38.) *Kohtuuttomat tapaukset* syntyvät, kun sosiaaliturva (etuudet ja palvelut) ei kata sosiaalisesti vaikeaan elämäntilanteeseen liittyviä riskejä. Kohtuuttomille tilanteille on tyypillistä, että ihminen ei yksin saa tilannettaan korjattua ja että tilanne aiheuttaa ihmiselle vakavia taloudellisia ja henkisiä seurauksia. Tyypillisimmin kohtuuton tilanne syntyy työntekijän toimimattomuudesta tai päätöksentekijän kohtuuttomasta tulkinnasta, joskus kyse on myös tukeen oikeutetun osaamattomuudesta tai haluttomuudesta hakea tukea tai säädösten sopimattomuudesta tai noudattamattomuudesta. (Metteri 2004, 58–61; 2012, 74–76, 190–202.) Metterin (2012, 202) mukaan monet näistä kohtuuttomista tilanteista johtuvat 1990-luvulla alkaneesta uusliberalistisesta poliittisesta ajattelusta ja säästöpolitiikasta sekä samaan aikaan tehdyistä sosiaaliturvan ehtojen kiristämisistä tai niistä aiheutuneista sosiaaliturvan väliinputoamisista.

Kohtuuttomaan tilanteeseen joutunut kokee tilanteensa usein epäoikeudenmukaiseksi: hän on joutunut kohtuuttomaan tilanteeseen ilman omaa syytään, hän on prosessin uhri. Kohtuuttomaan tilanteeseen joutuminen synnyttää epävarmuutta ja turvattomuutta ja heikentää luottamusta palvelujärjestelmään ja hyvinvointivaltioon. Kokemukset yhteiskunnan hylkäämäksi tulemisesta ovat tavallisia. Monessa kohtuuttomassa tapauksessa on ollut kyse myös asiakkaan tilanteen tulkitsemisesta väärin, mikä on synnyttänyt kokemuksia huonosta kohtaamisesta ja ilman oikeanlaista apua jäämisestä. (Metteri 2012, 75–76, 190–192, 222–223.) Ilman apua jäämistä Metteri (2012, 191–193) kuvaa yhteiskunnan taholta tapahtuvana *sosiaalisena hylkäämisenä*, jossa ongelmat siirretään yksilön ja perheen omalle vastuulle ja tukea tarvitseva suljetaan ulos yhteiskunnasta. Kohtuuttomuuden kokemus onkin Metterin (mt., 62) mukaan eräänlainen prosessi, jonka myötä ihmisen käsitys itsestään muuttuu hänen itsestään saaman sosiaalisen informaation ja institutionaalisen vuorovaikutuksen osapuolena olemisen seurauksena. Kohtuuttomuuden kokenut menettää normaalina

pitämänsä asiakkaan ja kansalaisen identiteetin ja sen sijaan omaksuu kelpaamattoman ja tarpeettoman ihmisen leiman (Metteri 2004, 70).

Metteri (2012) keskittyi tutkimuksessaan nimenomaisesti kohtuuttomiin tapauksiin, mutta palvelukokemuksia ja niiden myötä syntyvää luottamusta ovat toki tutkineet muutkin. Eveliina Heino (2016) on tarkastellut useita luottamusta käsitteleviä teoksia ja määrittelee luottamuksen myönteiseksi ilmiöksi, joka edistää demokratiaa, hyvinvointia, solidaarisuutta ja yhteiskunnan vakautta. Luottamusta yhteiskunnallisiin instituutioihin voidaan hänen mukaansa pitää sujuvan asioinnin sekä palveluiden laadun ja legimitteen osoituksena. Luottamus yhteiskunnallisiin instituutioihin puolestaan syntyy palveluiden käyttäjien luottamuksesta siihen, että he saavat tarvittaessa apua, että palvelut edistävät käyttäjiensä hyvinvointia, että työntekijät toimivat oikeudenmukaisesti ja että työntekijät ovat päteviä hoitamaan tehtäviään. Omassa tutkimuksessaan Heino (mt.) totesi, että luottamusta peruspalveluita kohtaan edistivät etenkin kohdatuksi tulemisen ja tuen saamisen kokemukset, kun taas epäluottamusta synnyttivät kokemukset kohtaamattomuudesta ja kärsitystä vääryydestä. (Mt., 128–134.)

Myös esimerkiksi Julkunen, Niemi ja Virkki (2004) ovat tutkineet palvelujärjestelmäkokemusten kautta rakentuvaa luottamusta. Heidän aineistossaan etenkin reiluuden kokemus näyttäytyi keskeisenä luottamuksen rakentajana. ”Epäreiluna” tai epäoikeudenmukaisena koettiin etenkin kansaneläkkeen muuttaminen eläkevähenteiseksi, sosiaaliturvaleikkaukset etenkin silloin, kun muilla tuntui menevän paremmin, sekä vakuuttamattomat onnettomuudet esimerkiksi ongelmien kasautuessa. Kokemukset kärsityistä vääryyksistä olivat saaneet jotkut vastaajista kokemaan vihaa ja haluamaan ”vastata samalla mitalla”, irtautua yhteiskunnasta ja kostaa. Esimerkiksi eräs vastaajista täytti lomakkeisiin tahallaan liikaa epäolennaista tietoa kiusatakseen viranomaisia. Toisaalta vastavuoroisuutta esiintyi myös toiseen suuntaan niin, että hyvät kokemukset loivat kiitollisuutta ja luottamusta. (Mt. 253–264.)

Paul Willis (1984) puolestaan on tehnyt kiinnostavan tutkimuksen yhteiskuntaluokan ja siinä vallitsevien kulttuuristen mallien vaikutuksesta institutionaalisiin kohtaamisiin ja sitä kautta myös identiteettien rakentumiseen. Willis kirjoittaakin, ettei instituutioiden



merkitys kulttuuristen käsitysten rakentumisessa liity useinkaan instituutioiden virallisiin tarkoituksiin kuin niihin tahattomiin ja ennakoimattomiin seurauksiin, jotka johtuvat instituutioiden suhteista paikallisiin kulttuureihin sekä vakiintuneista vuorovaikutustavoista näiden kulttuurien kanssa. Hän myös jatkaa, että jotkut instituutioiden todellisista funktioista voivat jopa toimia niiden julkilausuttuja päämääriä vastaan. Esimerkiksi keskiluokkaiseen arvomaailmaan perustuva koulutusjärjestelmä voi vain vahvistaa työväenluokkaan kuuluvien poikien työläisidentiteettiä ja kasvattaa heidän koulutuksen vastaista asennettaan. (Mt., 204–205.) Suomessa Tuija Virkki (2004, 85) on analysoinut väitöskirjassaan palvelujärjestelmäkokemuksissa sekä läheissuhteissa syntyviä vihan kokemuksia. Hänen mukaansa alistetuksi tulemisen tarinoille on tyypillistä alistuminen ylivoimaiseksi koetun vastustajan edessä hammasta purren ja vihaa tuntien. Hänen mukaansa yksi suomalaisittain jopa myyttiseksi mainittu mallitarina onkin ”uppiniskaisuutta uhkuva herraviha”, joka perustuu työväenluokkaiseen käsitykseen herruudesta ja riistosta luokkayhteiskunnan perustana. Myös Virkki siis liittää analyysinsä luokkakysymykseen. Itse en ole kokenut aiheelliseksi perehtyä luokkakysymykseen tässä tutkielmassa syvemmin, mutta ajattelen, että samankaltaisilla prosesseilla voi olla vaikutusta myös sosiaalityön asiakasidentiteetin rakentumisessa.

Tässä tutkielmassa pohjaan jatkossa hyvinvointivaltion ja palvelujärjestelmäkokemusten identiteettivaikutuksia tarkastellessani pitkälti Metteriin (2004; 2012), sillä vaikka luottamuksesta puhutaan nykyään paljon, ei sitä ole tästä näkökulmasta juuri käsitelty. Julkunen, Niemi ja Virkki (2004, 248) huomauttavatkin, että hyvinvointivaltion rooli yhteiskunnallisen luottamuksen rakentumisessa on yleensä jätetty huomioitta, ja luottamuksen liittäminen identiteetin rakentumiseen on usein jäänyt tähän keskittyvissä kirjoituksissakin ohueksi (esim. Kotkavirta 2000). Aihetta käsitteleviä tutkimuksia olen kuitenkin esitellyt tässä muutamia, sillä ymmärrän palvelujärjestelmäkokemukset ja yhteiskuntaa kohtaan koetun luottamuksen Metterinkin (2012) kuvaamien prosessien kautta tärkeänä yksilön identiteetin rakentumisen kannalta.

### 3 Fenomenologinen lähestymistapa

#### 3.1 Fenomenologia

Koska tutkimukseni kohteena ovat ihmisten yksilölliset kokemukset, tarkemmin ottaen ihmisten lastensuojelun asiakkuudestaan luomat merkityssisällöt, lähestyn tutkimusongelmaani fenomenologisesti. *Fenomenologisessa tutkimusperinteessä* ajatellaan, että ihmistä voi ymmärtää hänen maailmasuhtettaan tutkimalla, jolloin tutkimuskohteeksi valikoituvat yksilölliset kokemukset ja yksilön niille antamat merkitykset (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34). Toisin sanoen fenomenologia on kiinnostunut tavoista, jolla ihmisen tietoisuus jäsentää maailmaa (Perttula 1995, 6). Juha Perttula (mt., 38) erottaa toisistaan *fenomenologisen filosofian* ja *fenomenologisen psykologian*. Hänen mukaansa fenomenologinen filosofia ja psykologia analysoivat lähtökohtaisesti todellisuuden eri tasoja: Fenomenologinen filosofia tutkii ainoastaan sitä, miten kohteet ilmenevät tajunnalle. Näin ollen tajunnan kohteiden reaalin olemassaolo ei fenomenologisessa filosofiassa näyttäydy merkityksellisenä toisin kuin fenomenologisessa psykologiassa, joka puolestaan on kiinnostunut siitä, miten todellisuuden reaalitasoiset sisällöt ilmenevät ihmisen kokemuksessa. Tutkielmani teoreettinen lähestymistapa palautuu siis fenomenologiseen psykologiaan. Koska fenomenologinen psykologia kuitenkin perustuu ja jakaa useita peruslähtökohtia fenomenologisen filosofian kanssa, esittelen ensin lyhyesti myös fenomenologisen filosofian perusajatukset.

Perustan fenomenologiselle filosofialle loi saksalainen teoreetikko Edmund Husserl (1859–1938). Husserl kritisoi aikansa naturalistista ymmärrystapaa psykologisten ilmiöiden tutkimisessa. Hänen mukaansa tajunnalliset ilmiöt eivät alistu ajan, tilan ja kausaalisuuden lakeihin eikä niitä näin ollen voi tutkia naturalistisin fyysisiin toimintoihin perustuvien keinoin. Husserl mielsi subjektiivisen kokemuksen totuuden perustaksi ja suuntasi kiinnostuksensa nimenomaisesti siihen, miten maailma rakentuu ihmisessä tajunnassa. Hänen mukaansa ulkomaailmaa ei edes ole mahdollista tutkia muuten kuin inhimillisen tietoisuuden kautta jäsentyneenä. Yksi fenomenologisen filosofian keskeisimpiä johtopäätöksiä onkin, että ”havainnon mielellinen rakenne jäsentää kohdettaan” eli toisin sanoen kohde on aina tulkitun ihmisen mielen sisäisen

rakenteen kautta. Kääntäen voi myös todeta, että tietoisuuden perimmäinen ominaisuus on *intentionaalisuus*; se suuntautuu aina johonkin kohteeseen. Näin fenomenologisen filosofian keskeisimmäksi tutkimuskohteeksi asettuu se, millaisia ovat nuo mielen sisäiset rakenteet, jotka mahdollistavat maailman havainnoinnin ja ymmärtämisen. Fenomenologisen filosofian keskeinen lähtöajatus ja tavoite onkin olla lähestymistapa maailman ymmärtämiseen, kaiken empiirisen erityistieteellisen tutkimuksen perusta. Tästä syystä fenomenologinen filosofia vaatii parikseen jotain erityistieteellistä lähestymistapaa ulkomaailman kohteiden sisällöllisessä empiirisessä tutkimuksessa. (Perttula 1995, 6–8.)

Husserlin lauseesta 'Zu den Sachen selbst' on muodostunut fenomenologian perusteesi, jolla viitataan fenomenologian tavoitteeseen kuvata asioita itsessään ilman teoreettisia käsitteitä. Tästä toimintatavasta käytetään myös nimitystä *deskriptio*. Tulkinta siinä merkityksessä, että asioita kuvattaisiin teoreettisten tai metafyyssisten käsitteiden avulla, ei kuulu fenomenologiseen tutkimukseen. Fenomenologisessa tutkimuksessa tulisikin välttää sellaisten käsitteiden käyttöä, joka etäännyttää tulosten kuvauksen välittömästä kokemuksesta. Avuksi tähän Husserl kehitti *fenomenologisen reduktion menetelmän*. Menetelmän peruseriaatteena on pyrkiä irtautumaan niin kutsutusta luonnollisesta asenteestaan eli toisin sanoen reflektoida omia ennakkokäsityksiään ja pyrkiä siirtämään ne syrjään. Fenomenologiassa tätä kutsutaan *sulkeistamiseksi*. Sulkeistamisen myötä on mahdollista saavuttaa tutkittavan ilmiön mieli, *noema*. Koska noema sisältää tutkittavan ilmiön kannalta myös epäolennaisia ominaisuuksia, sisältyy Husserlin fenomenologiseen reduktioon myös toinen vaihe, jossa epäolennaiset ominaisuudet karsitaan kysymällä, mitä ilmiössä tarvitsee muuttaa, jottei se enää ole sitä mitä se on. Näin voidaan saavuttaa ilmiön olemus, *eidos*. (Perttula 1995, 8–11.)

Fenomenologisen filosofian ja fenomenologisen psykologian tutkimuskohteiden todellisuuden tason erilaisuus aiheuttaa myös sen, että joitain keskeisimpiä fenomenologisen filosofian peruseriaatteita on syytä soveltaa psykologisessa tutkimuksessa (Perttula 1995, 42–43). Juha Perttula, joka on yksi keskeisimpiä fenomenologisen psykologian kehittäjiä Suomessa ja jonka luomaa fenomenologista metodologiaa tässä tutkielmassa hyödynnän, on eritellyt näitä sovellutustarpeita. Tässä tutkielmassa esittelen niistä oman tutkimukseni kannalta keskeisimmät havainnot.

Ensimmäinen eroavaisuus liittyy *deskriptioon*. Fenomenologisessa filosofiassa deskriptiivisyydellä viitataan pyrkimykseen välttää analyyttisiä ja selittäviä käsitteitä, jotta voitaisiin kuvata ilmiötä sellaisena kuin se välittömästi ilmenee. Fenomenologisessa psykologisessa tutkimuksessa tutkittava ilmiö välittyy aina välttämättä tutkittavan ihmisen kokemuksen kautta. Fenomenologisessa psykologiassa deskriptiolla viitataan tutkittavan antaman kuvauksen mahdollisimman suureen vastaavuuteen hänen alkuperäisen kokemuksensa kanssa sekä tutkijan pyrkimykseen kuvata tutkittavien kokemus mahdollisimman alkuperäisessä muodossa. Näistä ensimmäiseen on kiinnitettävä huomiota aineistonkeruu-, jälkimmäiseen aineiston analyysivaiheessa. (Perttula 1995, 43–44.)

Toinen keskeisin ero liittyy *reduktioon* ja niin kutsuttuun *olemuksen etsintään*. Reduktio liittyy tutkijan muodostamaan kuvaukseen tutkittavien kokemuksesta. Kun fenomenologisessa filosofiassa reduktio kohdistuu niin kokemuksen sisältöön kuin itse kokemukseenkin, tehdään reduktio fenomenologisessa psykologiassa vain tajunnan sisällöllisen kokemuksen suhteen. Fenomenologisessa psykologiassa reduktio jää siis osittaiseksi. Käytännössä fenomenologisessa psykologisessa tutkimuksessa reduktio tarkoittaa sitä, että tutkija pitää tutkittavan antamaa kuvausta tutkimusaineistonaan sellaisenaan, vaikka olisi tietoinen sen sisältämistä vääristymistä tai epätotuudenmukaisuuksista. Reduktioon liittyy läheisesti olemuksen etsintä. Olemuksella viitataan tiivistetysti reduktion tuloksena syntyvään ilmiön välittömään kuvaukseen. Fenomenologisessa filosofiassa reduktion avulla pyritään olemusten yleispätevyyteen. Psykologisessa tutkimuksessa kontekstisidonnaisettomalle tasolle ei ole mielekasta pyrkiä, vaan sen sijaan pyritään ilmiön yleiseen kuvaukseen. Tutkimusprosessin kannalta on merkittävä ero, pyritäänkö tutkimuksessa saavuttamaan kuvaus universaaleista ja muuttumattomista peruseriaatteista vai yksittäisistä ja muuttuvista kokemisen tavoista. (Perttula 1995, 44–47.)

Tässä tutkielmassa olisin voinut keskittyä esittelemään vain fenomenologista psykologiaa ja siihen liittyviä käsitteitä. Olen kuitenkin päätenyt tarkastelemaan fenomenologisen filosofian ja fenomenologisen psykologian eroja kahdestakin syystä. Ensinnäkin fenomenologisella lähestymistavalla viitataan käsitykseni mukaan usein fenomenologisen filosofian lähtöajatuksiin. Esimerkiksi Juha Perttula (1995, 41) on

kuitenkin kyseenalaistanut, voiko fenomenologisen psykologian yhteydessä edes puhua fenomenologisesta lähestymistavasta, kun tutkimuksen kohteet ja menetelmät eroavat niin syvällisesti fenomenologisesta filosofiasta. Tämän takia koin tärkeänä avata, mitä tässä tutkielmassa fenomenologisella lähestymistavalla tarkoitan. Toiseksi fenomenologisen psykologian tavoitteiden ja menetelmien kuvaus olisi tuntunut irralliselta ja historiattomalta ilman samanaikaista fenomenologisen filosofian lähtökohtien kuvaamista. Kuten edellä olen kuvannut, sillä, mitä fenomenologialla, sen tavoitteilla ja menetelmillä tarkoitetaan, on kuitenkin keskeinen merkitys tutkimusaiheen valinnan ja tutkimusprosessin suunnittelun kannalta, joten koin käsitteisiin tarkemman perehtymisen ja niiden kuvaamisen merkityksellisenä. Tässä tutkielmassa käytän käsitteitä fenomenologia ja fenomenologinen tutkimus kuvaamaan nimenomaan fenomenologista psykologian tutkimusta.

Juha Perttulan (1995, 13) mukaan yksi keskeisimmistä asioista, joita fenomenologia voi psykologian erityistieteelle antaa, on vaatimus tutkimuskohteen perusolemuksen analyysistä. Ihmistieteisiin kiinnittyvässä tutkimuksessa, kuten Perttulan alalla psykologiassa tai tässä tutkielmassa sosiaalitieteissä, tutkimuskohteena on ihminen. Tästä syystä on tarpeen tarkastella, millainen on tutkimuksen taustalla vaikuttava ihmiskäsitys. Perttulan mallin mukaisesti pohjaan tässä tutkielmassa Lauri Rauhalan (2005) esittämään jäsennykseen ihmisen ontologiasta. Rauhalan ajattelu perustuu husserlilaisen ja heideggerilaisen ajattelutavan synteisiin, jonka pohjalta hän on luonut jäsennyksen, jota hän nimittää *holistiseksi ihmiskäsitykseksi*.

Rauhala (2005) käsittää ihmisen ontologisina perusmuotoina kehollisuuden, tajunnallisuuden ja situationaalisuuden. *Kehollisuus* viittaa olemassaolemiseen orgaanisena tapahtumisena. Kehollisuus on konkreettista olemista; sitä, että sydän, keuhkot, aivot ja muut elimet ja elintoiminnot toimivat. *Tajunnallisuus* on ikään kuin vastapooli kehollisuudelle, olemassaolon psyykkis-henkinen puoli. Tajunta ymmärretään tässä yhteydessä inhimillisen kokemisen kokonaisuudeksi, joka perustuu ihmisen mielellisyyteen. Mieli on se, jonka avulla ymmärrämme, tiedämme tai uskomme asiat joksikin. Mielet suhtautuvat toisiinsa mielellisyyden eli sisäisen merkitsevyytensä sitomina ja luovat näin merkityssuhteita. Merkityssuhteet puolestaan muodostavat merkitysverkostoja ja synnyttävät näin maailmankuvia ja minäkäsityksiä.

*Situationaalisuus* ilmenee olemassaolona suhteina todellisuuteen. Situationaalisuudella Rauhala tarkoittaa ”ihmisen kietoutuneisuutta todellisuuteen oman elämäntilanteensa kautta ja mukaisesti”. Hieman konkreettisemmin ilmaistuna tämä viittaa siihen, että ihmisen ympäristön, siinä vallitsevien sosiaalisten suhteiden ja kulttuuristen normien, ajatellaan vaikuttavan yksilön toimintamahdollisuuksiin. Situaatioon sisältyy siis niin konkreettisia kuin ideaalisiakin komponentteja. Yksilön identiteetin kannalta situaatio on erityisen merkittävä: monesti juuri ympäristömme määrittää ihmisen siksi, miten hän itse ja muut hänet ymmärtävät. Esimerkiksi suomalaisuus tai äitiys ovat hyvin vahvasti ihmisen situaatioon liittyviä määrittäjiä. (Mt., 34–47.) Perttulan (1995) fenomenologisessa metodissa Rauhalan (2005) holistinen ihmiskäsitys ilmenee siten, että yksilöllisten kokemusten ymmärretään muodostuvan aina yksilöllisissä, kehollisten, tajunnallisten ja situationaalisten tekijöiden muodostamisessa elämäntilanteissa.

Koska tässä tutkielmassa tutkimuskohteena oleva ilmiö sijoittuu ihmisen sosiaaliseen todellisuuteen, on Perttulan (1995, 25) mukaan analysoitava myös sosiaalisten ilmiöiden perusrakennetta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että on analysoitava tutkittavien ja tutkijan situaatiota ja erityisesti sen sisältämiä sosiaalisia suhteita. Perttula kuitenkin huomauttaa, että kokemuksen tutkimukseen liittyvä tutkimusprosessin analyysin vaatimus kuuluu jo sinällään situaation analyysiin. Tulkitsen tätä tämän tutkielman yhteydessä siten, että erityisesti haastattelutilanteen analyysi on tärkeää tehdä huolellisesti. Haastattelutilannetta olen analysoinut tarkemmin alaluvussa 3.3.

### 3.2 Oma tutkimusprosessini fenomenologisena tutkimuksena

Koska fenomenologisessa tutkimuksessa tulisi pyrkiä välttämään aineiston kuvaamista teoreettisten käsitteiden kautta, ei fenomenologisessa tutkimuksessa pitäisi perehtyä liian syvällisesti aihetta käsittelevään aiempaan tutkimukseen ja siihen liittyvään käsitteistöön ennen aineiston keräämistä ja analysoimista. Toisin sanoen fenomenologinen tutkimus pyrkii mahdollisimman suureen aineistolähtöisyyteen. Toisaalta, kuten Juha Perttula (1995, 75) toteaa, tutkija asennoituu tutkimaansa aiheeseen aina oman tieteenalansa asettaman lähestymistavan puitteissa. Myös Johanna Ruusuvuori ja Liisa Tiittula (2010, 19) ovat todenneet, ettei puhdas

aineistolähtöisyys ole käytännössä mahdollista, koska tutkimuskysymyksen määrittely, tutkimusaineiston kerääminen ja tutkimusaineiston jäsentely sisältävät kaikki teoreettisia valintoja ja tulkintoja.

Aloittaessani tämän tutkielman tekemistä olin kiinnostunut lastensuojelun asiakasvanhempien identiteetistä. Koska identiteetti on kuitenkin niin teoreettinen käsite, suuntasin tarkasteluni vanhempien kokemuksiin lastensuojelusta ja näissä kokemuksissa rakentuviin merkityksiin ja sitä kautta identiteetteihin. Kiinnostukseni kokemuksiin ohjasi minut lähestymään tutkimusaiheeni fenomenologisesti. Pyrin tasapainoilemaan toisaalta tutkimusaiheeni ja toisaalta fenomenologisen tutkimusotteen asettamien vaatimusten välillä siten, että identiteetin käsitteeseen liittyvien jäsenysten kautta hahmottelin ne aiheet, joihin halusin aineistoa kerätessäni keskittyä, mutta samalla pyrin olemaan tekemättä mitään näihin aiheisiin liittyviä olettamia. Haastatteluissa pyrin myös antamaan mahdollisimman paljon tilaa haastateltavien vapaalle, omaehtoiselle kerronnalle.

Perttulan (1995, 67–71) esimerkin mukaisesti pyrin sulkeistamaan omat etukäteisolettamani niiden tietoisesta reflektoinnista. Vältin myös tutustumasta lastensuojelusta ja sosiaalityön asiakkuudesta tehtyyn empiiriseen tutkimukseen ennen aineiston analyysiä ja teoriakirjallisuuteenkin vain sen verran kuin aiheen jäsentämisen kannalta oli tarkoituksenmukaista. Asiakkuuteen liittyvät teemat ovat kuitenkin niin keskeisessä osassa sosiaalityön tutkimuksessa ja opetuksessa, että huomasin itselläni kuitenkin olevan joitakin vahvoja olettamia asiakkaiden kokemusten laadusta. Keskeisin näistä oletuksista oli asiakkuuteen liittyvä häpeän tunne. Monissa identiteettiä käsittelevissä kirjoituksissa kuitenkin korostettiin, että leimaavaa identiteettiä ei useinkaan hyväksytä vaan sitä voidaan päinvastoin aktiivisestikin vastustaa. Tässä etukäteisolettamani olivat siis ristiriitaiset, mutta en kuitenkaan voinut välttää odottamani aineiston sisältävän tämän aiheen kommentointia. Jotkin etukäteisolettamani tiedostin vasta haastattelujen tekemisen jälkeen. Olin esimerkiksi yllätynyt siitä, kuinka tarkkanäköisesti ja analyttisesti monet haastateltavista kuvasivat asiakkuuteen liittyviä sosiaalisia ilmiöitä ja kuinka vahvasti haastateltavat toivat esiin palvelujärjestelmään liittyviä rakenteellisia kysymyksiä ja ongelmia.

Myös aineiston analyysissä teoriaohjaavuus ja aineistolähtöisyys kietoutuivat toisiinsa. Aineistoon tutustuessani ja sitä jäsennellessäni pyrin olemaan mahdollisimman avoin sille, mistä aineistot kertovat ja mitkä ovat niitä yhdistäviä aiheita. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että keskityin analyysini ensimmäisessä vaiheessa nostamaan aineistosta esiin vain ne teemat, jotka esiintyivät läpi koko aineiston, ja siirtämään identiteetin käsitteen vielä tässä vaiheessa syrjään. Analyysin toisessa vaiheessa keskitin tarkasteluni vain näihin kaikkia haastatteluja yhdistäviin aiheisiin. Tässä vaiheessa myös palasin identiteetin käsitteeseen ja kysyin, voiko näiden aiheiden ajatella kertovan jotain haastateltavien identiteetistä. Päädyin siihen, että voi, joten seuraavaksi jäsenin aineiston siten, että pidin edelleen keskiössä aineistosta nousseet keskeisimmät teemat, mutta samalla pyrin tekemään aineiston jäsentelyn niin, että se olisi identiteetin tarkastelun kannalta mahdollisimman mielekäs.

Aiemmin olen jäsentänyt identiteetin yksilön kokemukseksi itsestään, suhteestaan muihin ja asemastaan yhteiskunnassa. Nämä aiheet löytyivätkin aineistostani, mutta yhteyden luominen aineiston ja identiteetin käsitteen välille tuntui silti vaativan enemmän selittäviä tekijöitä. Tässä vaiheessa loin katsauksen sosiaalityön asiakkuutta käsittelevään teoriakirjallisuuteen sekä otin tutkielmaani mukaan (yhteiskunnallisen) luottamuksen käsitteen. Käytännössä asiakkuuteen liittyvät teemat, kuten kategorisointi ja valta, liittyivät kahteen ensin mainittuun identiteetin osatekijään, eli kokemukseen itsestä ja suhteesta muihin, ja luottamus viimeksi mainittuun osatekijään, eli yksilön yhteiskunnalliseen asemaan, joka tietysti vaikuttaa myös yksilön käsityksiin itsestään. Tutkielmani keskeisin käsite, identiteetti, oli siis mukana tutkimusprosessin alusta asti, mutta samalla pyrin suhtautumaan aineistoon mahdollisimman avoimin mielin. Kaksi muuta teemaa, työntekijä-asiakas -suhde ja yhteiskuntasuhde, nousivat mukaan tutkimukseen vasta analyysivaiheen jälkeen.

Tarja Juvosen (2015, 64–65) tavoin ymmärrän laadullisen tutkimusprosessin dialogiksi, jota tutkija käy yhdessä aineistonsa kanssa. Vuoropuhelussa aineistonsa kanssa tutkija saa uusia oivalluksia niistä merkityksistä, jotka ovat aineiston kannalta mielenkiintoisimpia, ja samalla jokainen uusi käsitteellinen tai teoreettinen näkökulma rakentaa tutkimuskysymyksen ja siihen löydettävät vastaukset hieman uudella tavalla. Tässä tutkielmassa aineistoni johdatti minut tarkastelemaan lastensuojelun



asiakasäitien palvelujärjestelmäsuhdetta ja asiakasidentiteettiä heidän henkilökohtaisten ja muiden sosiaalisten identiteettiensä sijasta. Vaikka tutkimusaiheeni oli jo ennalta määritelty, miellän kuitenkin tutkimusprosessini aineistolähtöiseksi, sillä aineistoni on ollut vahvasti ohjaamassa tutkielmani keskeisten käsitteiden ja näkökulmien valintaa (ks. Juvonen 2015, 65).

### 3.3 Aineisto

Fenomenologisessa psykologisessa tutkimuksessa tavoitteena on tuoda esille tutkittavien mahdollisimman välitön kokemus. Tutkijan tulee siis pyrkiä vaikuttamaan mahdollisimman vähän siihen, minkälaisia kokemuksia tutkittavat kuvaavat ja miten. Tämän takia tutkimusaineiston hankintaan tulee fenomenologisessa tutkimuksessa kiinnittää erityistä huomiota. (Perttula 1995, 65.)

Perinteisesti fenomenologisen psykologisen tutkimuksen tutkimusaineistot on kerätty joko haastattelemalla tai kirjoituspyynnöllä (Perttula 1995, 66). Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun, koska ajattelin, että se luultavasti olisi monelle tutkittavalle mieluisampi tapa osallistua. Ajattelin myös, että identiteetti on niin teoreettinen aihe, että haastattelutilanteen tuoma mahdollisuus selittää ja tarkentaa kysymyksiään voisi olla tarpeen. Koska fenomenologisessa tutkimuksessa tutkija ei pyri etukäteen tietämään, minkälaisia asioita haastateltavat tuovat haastattelun aikana esille, sopii avoin haastattelu fenomenologiseen tutkimukseen strukturoidumpia haastattelumuotoja paremmin (Perttula 1995, 65; Lehtomaa 2005, 170). Haastatteluista varten olin miettinyt valmiiksi joitakin kysymyksiä, mutta lopulta vain kahdessa ensimmäisessä haastattelussa niistä edes puoli ehdittiin sivuta. Näin suurin osa haastatteluista muodostui avoimiksi haastatteluiksi.

Julkaisin haastattelupyynnön (liite 1) joulukuussa 2018 Facebook-ryhmässä nimeltä Lastensuojelun tilanne huolestuttaa. Lisäksi eräs ryhmäläinen pyysi lupaa julkaista haastattelupyynnön myös Paremman lastensuojelun puolesta ry:n ryhmässä. Tässä yhteydessä kiinnostuksensa ilmaisi neljä haastateltavaa. Toistin haastattelupyynnön lähes samansisältöisenä tammikuussa 2019, jolloin sain useita yhteydenottoja. Tällöin minuun yhteydessä olleista henkilöistä viisi kertoi pääsevänsä tulemaan

pääkaupunkiseudulle. Yksi henkilöistä oli miespuolinen, mutta koska kaikki muut haastateltavat olivat naisia, en pitänyt vain yhden miehen haastattelemista tutkimuksen kannalta järkevänä, joten kiitin häntä kiinnostuksestaan ja kerroin, etten valitettavasti voi tämän tutkielman puitteissa ottaa häntä haastateltavaksi. Neljästä muusta henkilöstä kaksi joutui perumaan, joten lopulta tein yhteensä kuusi haastattelua. Haastattelut toteutin Helsingin yliopiston Kaisa-kirjaston ryhmätyötiloissa. Haastattelut tehtiin tammi-helmikuussa 2019.

Valitsin julkaista haastattelupyynnön Lastensuojelun tilanne huolestuttaa -ryhmässä, koska se oli suurin löytämäni sosiaalisen median ryhmä, johon arvelin kuuluvan lähinnä lastensuojelun asiakkaita. Lisäksi arvelin, että ryhmän jäsenten kokemukset ja näkemykset lastensuojelusta olisivat moninaisempia kuin esimerkiksi kooltaan hieman suuremmassa Lastensuojelun uhrit -ryhmässä. Lastensuojelun tilanne huolestuttaa -ryhmän kuvaus kuuluu seuraavasti: ”Ryhmä on tarkoitettu asialliselle keskustelulle lastensuojelu- kokemuksista. Ryhmän olen luonut vertaistukea ja neuvonantoa ajatellen. Puhuminen auttaa ja kysyminen myös. Tervetuloa!” Ryhmän Facebook-sivuilta ei löydy tietoa, kuka tekstin on alunperin kirjoittanut. Ryhmä on luotu elokuussa 2013 ja siihen kuuluu kirjoittamisajankohdalla (helmikuussa 2019) 6220 jäsentä. Ryhmä on suljettu, eli siellä voi julkaista ja siellä julkaistut kirjoitukset voi nähdä vain ryhmään kuuluva. Liityin ryhmään omilla Facebook-tunnuksillani selitettyäni tarkoitukseni ryhmän ylläpitäjälle.

Seurasin ryhmässä käytyä keskustelua joulukuusta 2018 huhtikuuhun 2019. Oman arvioni mukaan ryhmässä käyty keskustelu oli laadultaan hyvin vaihtelevaa. Esimerkiksi 12.2.2019 kymmenestä viimeisimmästä julkaisusta yksi jakoi tietoa erään kaupungin sosiaalipalveluista (tosin tähän saattoi liittyä jonkinlainen virkamiesten kiusaamistarkoitus, en aivan ymmärtänyt julkaisun sävyä), neljässä kysyttiin apua oman tilanteen kanssa etenemiseen tai jaksamiseen tai muuten kerrottiin omasta tilanteesta, yhdessä keuhuttiin sosiaalipalvelujen toimintaa, kolmessa kritisoi virkamiehen tai yhteiskunnan toimintaa ja yksi valisti ryhmän säännöistä. Julkaisuihin liittyvä kommentointi edusti sävyiltään kaikkia ääripäitä: Osa kommenteista kritisoi lastensuojelun toimintaa hyvin tiukkaan sävyyn ja virkamiehiä haukuttiin myös nimillä, osa kommenteista puolestaan oli sävyiltään hyvin kannustavia ja empaattisia tai

asiallisen neuvovia. Muutama yksittäinen kommentti liittyi myös erään jäsenen mahdolliseen virkamiesten kiusaamispyrkimykseen. Oman tuntumani mukaan enemmistöllä ryhmän jäsenistä on lähinnä huonoja kokemuksia lastensuojelun toiminnasta, mutta muutamia poikkeuksiakin tähän löytyi. Arkijärjellä voisikin ajatella, että tarve päästä puhumaan asioistaan sosiaalisen median ryhmään liittyisikin pikemminkin negatiivisiin kuin positiivisiin kokemuksiin.

Haastateltavistani kaikki olivat naisia, lastensa biologisia äitejä, ja käsitykseni mukaan kaikki olivat saaneet tiedon tutkimuksestani Lastensuojelun tilanne huolestuttaa -ryhmän kautta. Vaikka kaikki haastateltavat olivat valikoituneet yhden ryhmän kautta ja vaikka toteutin kaikki haastattelut Helsingissä, edustivat haastateltavat yllättävänkin heterogeenistä joukkoa. Kahdella haastatelluista asiakkuuden keskeisimpänä syynä olivat oman tulkintani mukaan omat päihde- ja mielenterveysongelmat, yhdellä lapsen psyykkinen oireilu ja yhdellä perheen sisäinen väkivalta. Kahdella haastatelluista asiakkuuden tai palvelutarpeen arvion syynä oli epämääräinen vyyhti toisaalta heidän omasta mielestään perättömiä ilmoituksia ja toisaalta ristiriitoja lastensuojelun kanssa. Neljällä haastateltavista kaikki tai osa lapsista olivat olleet pitkään sijoitettuna, kahdella asiakkuus tapahtui pääasiassa avohuollossa tai arvioinnissa. Kolmella haastateltavista asiakkuuden aikaiset tapahtumat sijoittuivat Uudellemaalle, kolmella haastateltavista asiakkuus oli täysin tai osittain muualla Etelä- tai Länsi-Suomessa.

Haastatteluista lyhyin kesti 35 minuuttia ja pisin 90 minuuttia, muut neljä haastattelua kestivät 60–75 minuuttia. Yhteensä haastattelut kestivät 6 tuntia 50 minuuttia, ja litteroitua aineistoa niistä kertyi 86 sivua fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Litteroidun aineiston anonymisoin mahdollisimman pian litteroinnin jälkeen. Käytännössä siis poistin aineistosta erisnimet, kuten kaupunkien, ihmisten ja laitosten nimet, ja korvasin ne omalla selitteelläni hakasulkeissa. Esimerkiksi nimen ”Helsinki” muutin muotoon [kaupunki]. Pari haastatelluista pyysi myös poistamaan aineistosta viitteet lapsen/lasten sukupuolesta. Päätin tehdä tämän systemaattisesti kaikille haastatteluille, ja muunsin sukupuolen paljastavat sanat muotoon [lapsi] tai lapsia ollessa useampia esimerkiksi muotoon [esikoinen] tai [kuopus]. Suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta pyysin haastattelun alussa suullisesti. En pyytänyt haastateltavilta kirjallista suostumusta, koska haastattelupyynnössä olin luvannut, ettei haastateltavien tarvitse kertoa minulle

oikeaa nimeään, ja koin, että allekirjoituksen pyytäminen olisi rikkonut tämän lupauksen. Haastatelluista neljä oli minuun yhteydessä omalla nimellään, yksi kertoi nimensä vasta haastatteluajan sovittuamme ja yksi valitsi pysyä kokonaan nimettömänä.

Ennen haastatteluja olin muodostanut itselleni muutamia apukysymyksiä. Nämä kysymykset käsittelivät haastateltavien asiakkuushistoriaa, näkemyksiä lastensuojelun ja sosiaalityöntekijöiden toiminnasta sekä käsityksiä lastensuojelun asiakkaiden asemasta ja asiakkuuteen mahdollisesti liitettävistä olettamuksista. Kaikkien kanssa aloitin vaihtelevasti muotoillulla kysymyksellä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta. Kuitenkin vain kahdessa haastattelussa edes sivuttiin suurinta osaa edellä mainituista haastatteluteemoista; muut haastattelut etenivät omalla painollaan ensimmäisen kysymyksen jälkeen niin, ettei minun tarvinnut juuri kysyä muuta kuin välillä tarkennusta haastateltavan kertomaan. Niissä kahdessa haastattelussa, joissa jouduin enemmän kyselemään, pyrin pitämään haastattelun mahdollisimman keskustelunomaisena ja johtamaan esittämäni kysymykset haastateltavien jo aiemmin kertomasta. Fenomenologisessa psykologisessa tutkimuksessa haastateltavien kerrontaa tulisikin pyrkiä ohjailemaan mahdollisimman vähän (Perttula 1996, 65–66). Ajattelen, että tästä syystä haastateltavien mahdollisimman vapaan kerronnan mahdollistaminen oli tutkimuksen kannalta perusteltua, vaikka se aiheuttikin joitain ongelmia aineiston analyysivaiheessa (ks. luku 4.2).

Vaikka en kysymyksiin juuri ohjaillutkaan useimpien haastattelujen kulkua, ajattelen silti, että tulin monesti tahattomasti ohjanneeksi haastateltavan kerrontaa. Ilmeillääni ja eleillääni pyrin vahvistamaan haastateltavan kokemusta siitä, että hän kertoo minua kiinnostavista aiheista ja että suhtaudun hänen kertomaansa hyväksyvästi ja empaattisesti. Toisaalta suhtautumiseni saattoi luoda haastateltavalle käsityksen, että haluaisin hänen kertovan lisää nimenomaan kyseisestä aiheesta, vaikka hänen itsensä mielestä jokin toinen aihe olisi ollut merkityksellisempi. Toisaalta ajattelen, haastattelutilanteessa on mahdotonta olla täysin vaikuttamatta haastateltavan kerrontaan; päinvastoin haastattelutilanne on aina vuorovaikutustilanne, jossa sosiaaliset normit ja roolit suuntaavat vuorovaikutusta (Perttula 1996, 67–68; Kulmala 2006, 23–44). Ainoastaan viimeisen haastattelun osalta jäin miettimään, suuntasinko

kysymyksilläni haastattelua liikaa. Viimeisen haastattelun toteutusajankohta venyi haastateltavan aikatauluihin liittyvistä syistä, joten sen toteutusvaiheessa muiden haastattelujen analyysi oli jo pitkällä. Huomasinkin aluksi suuntaavani kysymyksiäni hänen kanssaan enemmän siihen suuntaan, mistä tiesin, että muut haastateltavat olivat puhuneet. Pienen alkukankeuden jälkeen haastateltava kuitenkin kertoi kokemuksistaan vapautuneemmin, eikä minun tarvinnut sen jälkeen enää juuri esittää kysymyksiä.

Päätelin haastattelutilanteen ilmapiiristä ja haasteltavien kanssa haastattelujen ulkopuolella käydyistä keskusteluista, etteivät haastateltavat suhtautuneet minuun sosiaalityöntekijänä vaan vaihtelevasti joko tutkijana tai ”opiskelijatyttönä”. Tästä kertoivat esimerkiksi kysymykset siitä, millaista aineistoa olen saanut ja aionko tutkia aihetta enemmän jatkossakin, ja toisaalta kysykset siitä, mitä ”aion tehdä isona”. Tämä saattoi vaikuttaa siihen, miten ja millaisia asioita haastateltavat minulle kertoivat, mutta toisaalta tuntui, että monella haastateltavista oli niin kova puhumisen tarve, että puhe kumpusi enemmänkin omasta halusta tulla kuulluksi kuin tarpeesta esittää itsensä tietyllä tavalla. Monet haastateltavista kuvasivatkin kokemuksiaan ja tuntemuksiaan haastattelun kuluessa hyvin estottomasti. Toisaalta koin, että välillä rajujen kannanottojen tarkoitus oli ehkä myös testata, paljonko pystyisin ottamaan vastaan, sillä joitakin kovimpia kritiikkejä osa haastateltavista pyrki haastattelun myöhemmässä vaiheessa vähän lieventämään. Loppujen lopuksi on mahdotonta sanoa, paljonko kertomuksissa oli halua saada kokemuksensa kuulluksi, ottaa kantaa, provoida tai luoda tietty mielikuva.

Oma kokemukseni haastattelutilanteesta on jälkikäteen reflektoiden ristiriitainen. Haastattelutilanteessa pystyin usein uppoutumaan haastateltavan kokemusmaailmaan. Huomasin nopeasti omaksuvani haastateltavan ajattelun sisäisen logiikan enkä siinä hetkessä useinkaan miettinyt, onko haastateltavan kertomus uskottava ja yhtenäinen tai oliko hänen toimintansa kertomuksessa moraalisesti hyväksyttävää. Joidenkin haastattelujen osalta jäin kuitenkin myöhemmin epäilemään haastateltavan kerrontaa tai miettimään hänen toimintansa oikeutusta. Toisaalta joidenkin haastateltujen kertomaa pidän edelleen hyvin uskottavana ja tunnen heitä kohtaan syvää myötätuntoa. Aineistoa lukiessani jouduinkin välillä muistuttamaan itselleni, että

tehtäväni ei ole ottaa kantaa siihen, tapahtuiko haastateltavan kuvaamia asioita oikeasti tai kuka toimi tilanteissa väärin. En myöskään missään vaiheessa, ainakaan ennen haastattelutilanteen tietoista reflektointia analyysin ensimmäisen osan toteuttamisen jälkeen, kyseenalaistanut haastateltavien kokemuksen todenperäisyyttä. Uskon edelleen, että vaikka tapahtumien kuvaus saattoi haastatteluissa olla värittyä, olivat haastateltavien kuvaamat kokemukset ohitetuksi ja alistetuksi tulemisestaan tosia.

## 4 Fenomenologinen analyysi

### 4.1 Juha Perttulan fenomenologinen metodi

Juha Perttulan (2000, 428) mukaan fenomenologisessa tutkimuksessa tieteellisyys perustuu pitkälti käytetyn metodin kykyyn tavoittaa tutkittavana oleva ilmiö. Tästä syystä fenomenologisia metodeja on useita, ja tässä tutkielmassa olen päättänyt käyttämään Perttulan (1995) fenomenologista metodologiaa. Perttulan kehittämän metodin vahvuuksia ovat etenkin sen yksityiskohtaisuus, mikä auttaa tutkijaa pidättäytymään liiallisten tulkintojen tekemisestä, sekä malli yksilökohtaisten kokemusten yleistämiseen. Kuten Perttula (1995, 178–179) itse huomauttaa, kokemusten fenomenologisessa psykologisessa tutkimuksessa juuri yksilökohtaisesta tiedosta yleiseen eteneminen on ongelmallista, koska fenomenologisessa ihmiskäsityksessä kokemukset muodostuvat aina yksilöllisissä elämäntilanteissa eikä yleistettyjä kokemuksia näin ollen ajatella olevan olemassa. Metodin toinen osa, yksilökohtaisten merkitysverkostojen muuntaminen yleiseksi merkitysverkostoiksi, pyrkiikin ratkaisemaan tämän ongelman tiedon kattavuuden ja käsitteellistämisen mielekkyyden välillä (Perttula 2000, 431).

Metodi jakautuu kahteen osaan, joista molemmat jakautuvat seitsemään vaiheeseen. Tiivistettynä metodin osat ja vaiheet voi esittää seuraavalla tavalla:

#### I Yksilökohtaisen merkitysverkoston analyysi

1. Tutkija pyrkii vapautumaan luonnollisesta asenteestaan ja tutustumaan aineistoon avoimin mielin.
2. Tutkija muodostaa tutkimusaineistoa jäsentävät sisältöalueet.

3. Tutkija erottaa aineistosta merkityksen sisältävät yksiköt.
4. Tutkija muuntaa merkityksen sisältämät yksiköt tutkijan kielelle tarkoituksenaan saada esille yksiköiden sisältämät keskeiset merkitystihentymät.
5. Tutkija sijoittaa kuvaamansa merkitystihentymät sisältöalueisiin.
6. Tutkija muodostaa sisältöalueittain etenevän yksilökohtaisen merkitysverkoston.
7. Tutkija muodostaa sisältöalueista riippumattoman yksilökohtaisen merkitysverkoston. (Perttula 1995, 94–95.)

## II Yleisen merkitysverkoston analyysi

1. Tutkija erottaa aineistosta merkityksen sisältävät yksiköt ja muuntaa ne kielelle, jossa yksilöllinen kokemus ei enää ole keskiössä.
2. Tutkija muodostaa merkityksen sisältäviä yksiköitä jäsentävät sisältöalueet.
3. Tutkija sijoittaa merkityksen sisältävät yksiköt sisältöalueisiin.
4. Tutkija muodostaa spesifit sisältöalueet ja sijoittaa niihin merkityksen sisältävät yksiköt.
5. Tutkija muodostaa spesifin yleisen merkitysverkoston.
6. Tutkija muodostaa sisältöalueiden yleisen merkitysverkoston.
7. Tutkija muodostaa yleisen merkitysverkoston. (Perttula 1995, 95.)

*Yksilökohtaisten merkitysverkostojen* muodostaminen alkaa tutkimusaineistoon tutustumisesta. Tutkimusaineistoon tulee suhtautua mahdollisimman avoimesti, etukäteisolettamista eli *luonnollisesta asenteesta* irtautuen (1). Kun tutkija on muodostanut käsityksen aineistoa/aineistoja jäsentävistä teemoista, hän muodostaa sitä/niitä jäsentävät *sisältöalueet*. Sisältöalueet voi muodostaa joko koko aineiston perusteella tai jokaisesta aineiston osasta, esimerkiksi yksittäisestä haastattelusta, erikseen (2). *Tämän jälkeen siirrytään käsittelemään jokaista aineiston osaa erikseen.* Kustakin aineistosta erotetaan *merkityksen sisältävät yksiköt*, eli ne kohdat, jotka ovat tutkittavan ilmiön kannalta merkityksellisiä ja sellaisenaan ymmärrettäviä. Merkityksen sisältävät yksiköt voivat muodostua yhdestä tai useammasta puheenvuorosta tai sellaisen osasta. Tärkeää kuitenkin on, ettei merkityksiä erota liian suppeina, jotta

yksilöllisen kokemuksen perusrakenne säilyisi ymmärrettävänä (3). (Perttula 1995, 69–74, 91–92, 122–123.)

Ensimmäisen osan neljännessä vaiheessa jokainen merkityksen sisältävä yksikkö muunnetaan *tutkijan tieteenalan yleiselle kielelle*. Tämä tehdään, jotta analyysissä pystyttäisiin siirtymään fenomenaaliselta tasolta fenomenologiselle tasolle – toisin sanoen tutkija pyrkii tässä vaiheessa tavoittamaan kokemusten keskeiset sisällöt ja etenemään analyysissaan välittömästi eletyn tasolta kohti merkitysverkoston kuvaamista. Käännös tutkijan kielelle kirjataan kunkin merkityksen sisältävän yksikön perään niin, että alkuperäisen merkityksen ja siitä tehdyn käännöksen yhteys on selkeästi havaittavissa (4). Seuraavaksi kuhunkin sisältöalueeseen sijoitetaan siihen liittyvät tutkijan kielelle muunnetut merkitykset (5) ja muodostetaan näin *sisältöalueittain etenevä yksilökohtainen merkitysverkosto* (6). Viimeisessä vaiheessa tutkija irtautuu sisältöalueittaisesta analyysistä ja muodostaa *yksilökohtaisen merkitysverkoston*, joka kuvaa sisältöalueista riippumattomia merkitystihentymiä (7). (Perttula 1995, 74–79, 92–93.)

*Yleinen merkitysverkosto muodostetaan kaikkien yksilökohtaisten merkitysverkostojen pohjalta*. Metodin toisen osan vaiheet ovat pitkälti samat kuin ensimmäisenkin osan, mutta ne toteutetaan eri järjestyksessä. Koska osat vastaavat toisiaan, en tässä enää selitä jokaista osaa erikseen, vaan kerron, mitä ensimmäisen osan vaihetta toisen osan vaiheet vastaavat. Toisen osan ensimmäinen vaihe on analoginen ensimmäisen osan kolmannen ja neljännen vaiheen kanssa. Toisen osan ensimmäisessä vaiheessa kustakin yksilökohtaisesta merkitysverkostosta erotetaan merkityksen sisältävät yksiköt, jotka sitten muunnetaan kielelle, jossa yksilöllinen kokemus ei ole enää esillä (1). Seuraavaksi muodostetaan aineistoa jäsentävät sisältöalueet, kuten ensimmäisenkin osan toisessa vaiheessa (2). Tämän jälkeen tutkija sijoittaa kunkin merkityksen sisältävän yksikön muunnoksen sitä kuvaavaan sisältöalueeseen, mikä vastaa ensimmäisen osan vaihetta viisi. Koska yleiseen merkitysverkostoon sisältyy osia kaikista yksilökohtaisista merkitysverkostoista, on yleisyyden asteen hahmottamiseksi hyvä jo tässä vaiheessa kirjata ylös, mistä yksilökohtaisesta merkitysverkostosta kukin merkitys on peräisin (3). (Perttula 1995, 154–165.)



Metodin toisen osan neljännelle vaiheelle ei löydy vastinetta metodin ensimmäisestä osasta. Neljännessä vaiheessa kukin muodostettu sisältöalue jaetaan sitä jäsentäviin spesifeihin sisältöalueisiin, minkä tarkoituksena on saada esille aiempaa eriytyneempiä merkityksiä, mutta samalla säilyttää niiden väliset yhteydet ja kokonaiskuva (4). Seuraavaksi merkityksen sisältävien yksiköiden muunnokset sijoitetaan spesifeihin sisältöalueisiin ja muodostetaan näin *spesifi yleinen merkitysverkosto* (5). Tämän jälkeen puolestaan spesifit sisältöalueet asetetaan toistensa yhteyteen ja muodostetaan *sisältöalueen yleinen merkitysverkosto* (6). Lopulta myös sisältöalueet sijoitetaan toistensa yhteyteen, mistä muodostuu (lopullinen) *yleinen merkitysverkosto* (7). (Perttula 1995, 164–178.)

Tässä tutkielmassa olen valinnut noudattaa Perttulan vuonna 1995 esittämää metodologiaa, vaikka Perttula itse esitti muunnosta metodin toiseen osaan vuonna 2000. Metodiuudempi muunnos eroaa epistemologisesti metodin alkuperäisversiosta: siinä missä alkuperäisessä versiossa yleiseen merkitysverkostoon liitetään osia kaikista yksilökohtaisista merkitysverkostoista, tulisi muunnetussa versiossa muuntaa yksilökohtaiset merkitysverkostot niin yleiselle ja abstraktille tasolle, että ne alkavat keskeisiltä osiltaan muistuttaa toisiaan. Yleisen tiedon ja sen saavuttamisen luonne ymmärretään siis metodin eri versioissa hyvin eri tavalla.

Omasta mielestäni muunnettu versio on alkuperäistä paremmin linjassa metodin fenomenologisten teoreettisten sitoumusten kanssa ja aloitinkin ensin metodin toisen osan analyysin tämän uudemman muunnoksen mukaisesti. En kuitenkaan pystynyt muuttamaan mitään yksilökohtaista merkitysverkostoa niin paljoa, että se olisi voinut kuvata myös muita merkitysverkostoja. Tämä ei niinkään johtunut siitä, että yksilökohtaiset merkitysverkostot olisivat olleet olennaisilta osin keskenään ristiriitaisia, vaan siitä, että kukin merkitysverkosto painotti saman teeman eri puolia ja siksi vain yhden niistä esittämällä olisi muista jäänyt paljon olennaisia asioita esittämättä. Se, ettei muodostamiani yksilökohtaisia merkitysverkostoja voi kuvata yhden tai useammankaan yleistetyn tyyppin kautta, on jo sinänsä mielestäni kiinnostava havainto. Kuitenkin merkitysverkostoissa oli niin paljon yhteisiä teemoja ja aiheita, että koin yleisen merkitysverkoston muodostamisen mielekkäänä, joten lopulta päätin muodostaa yleisen merkitysverkoston metodin alkuperäisen mallin mukaisesti.

Perttula (1995, 68) korostaa, että metodi on muotoiltava aina tutkittavan ilmiön ehdoilla ja että metodi on aina toissijainen tutkittavaan ilmiöön nähden. Tulkitsen tätä siten, että Perttulan (1995, 2000) esittämää metodologiaa on sallittua ja suotavaakin muokata kunkin tutkimuksen tarpeita paremmin vastaavaksi. Omassa analyysissäni seurasin kuitenkin suhteellisen tarkkaan Perttulan esittämää mallia. Ajattelen, että tämän tason opinnäytteessä se on myös yksi analyysin luotettavuuden kriteeri. Kuitenkin tutkimusaiheeni luonteesta ja tutkimusprosessiin liittyvistä seikoista johtuen jotkut metodin osat sekoittuivat ja kietoutuivat toisiinsa. Välillä jouduin myös palaamaan analyysissäni takaisinpäin ja suorittamaan joitakin metodin osia uudestaan. Lisäksi jotkin tekniset yksityiskohdat tein mielestäni yksinkertaisemmalla tavalla. Tarkemmin tekemäni analyysin kuvaan seuraavissa alaluvuissa.

## 4.2 Yksilökohtaisten merkitysverkostojen muodostaminen

### *Tutkimusaineistoon tutustuminen ja sisältöalueiden muodostaminen (vaiheet 1 ja 2)*

Koska jokaisen haastattelun välissä oli haastateltavien aikatauluihin liittyvistä syistä useamman päivän väli, pyrin mahdollisimman pitkälle tutustumaan aineistoon haastattelu kerrallaan. Valinta liittyi paitsi aikataulullisiin syihin myös siihen, että ajattelin näin toimien pystyväni parhaiten syventymään yhdestä haastatteluaineistosta välittyvään kokemukseen kerrallaan. Käytännössä litteroin kunkin haastattelun usein samana tai seuraavana päivänä ja luin sitä tulevien päivien aikana useaan kertaan läpi. Toisaalta pikainen palaaminen aineistoon heti haastattelun jälkeen aiheutti sen, että myös haastattelutilanne oli edelleen vahvasti mielessäni aineistoon tutustuessani. Toinen, suurempi tästä toimintatavasta aiheutunut ongelma oli kuitenkin se, että koska edellisen haastattelun aineisto oli minulle jo niin tuttu, huomasin seuraavassa haastattelussa alkavani odottaa samantyyppistä kerrontaa. Tämä liittyi sekä haastattelutilanteeseen että myöhempään aineiston lukemiseen. Kuten olen edellä kuvannut, myöhemmät haastattelut kuitenkin etenivät hyvin pitkälti haastateltavien omilla ehdoilla eikä minun tarvinnut juuri esittää kysymyksiä, joten tästä ei onneksi muodostunut niin suurta ongelmaa kuin toisenlaisessa tilanteessa olisi voinut.

Aineistoa jäsentävien sisältöalueiden muodostaminen osoittautui yllättävän hankalaksi tehtäväksi. Koska haastattelut poikkesivat paljon toisistaan, pidin ensin aineistolähteisempänä toimintamallina muodostaa jokaisesta haastattelusta omat sisältöalueensa. Ensimmäinen ja toinen haastatteluni toimivat niin sanottuina ”koekaniineina”, joihin yritin soveltaa monenlaisia jäsennostapoja. Koska olin vielä tässä vaiheessa kiinnostunut äitien identiteeteistä yleisesti, yritin ensin jäsentää aineistoa erilaisten aineistossa ilmenevien toimijuuksien kautta. Tällainen lähestymistapa kuitenkin tuntui rikkovan tarinoiden rakennetta, irrottavan merkitystihentymät asiayhteyksistään ja tekevän niistä irrallisia. Kun yritin soveltaa vastaavanlaista jäsennostapaa muihin haastatteluihin, huomasin, etteivät ne olleet ollenkaan samalla tavalla rakentuneet erilaisten toimijuuksien ympärille. Ymmärsin, että olin ollut aineistoon tutustuessani jopa liian aineistolähtöinen: koska olin tarkastellut jokaista haastatteluaineistoa erillisenä sen omien ehtojen mukaan, ei minulla ollut riittävää käsitystä aineistostani kokonaisuutena. Huomasin, että alkuperäiseen tutkimuskysymykseeni vastaaminen tällä materiaalilla jäisi ohueksi eikä tavoittaisi sitä syvää henkilökohtaista tasoa, joka haastatteluista kuitenkin välittyi.

Päätin aloittaa analyysin kokonaan alusta. Palasin takaisin metodin ensimmäiseen vaiheeseen ja luin haastatteluaineistoja vielä kerran läpi. Tällä kertaa kuitenkin yritin pitää yksittäisen haastattelun lisäksi mielessäni muut haastattelut, jotta löytäisin sellaisen näkökulman, joka olisi jokaisen haastattelun kannalta mielekäs. Samalla tein päätöksen edetä jatkossa analyysissäni vaihe, ei haastattelu, kerrallaan. Tässä vaiheessa tarkastelun kohteeksi hahmottui äitien suhde lastensuojeluun, ja myöhemmin tarkensin näkökulmaani koskemaan erityisesti äitien asiakkuusidentiteettiä. Sisältöalueita muodostaessani edelleen tuntui kuitenkin olevan ongelmana se, että minkäänlainen tarkempi jäsennost tuntui hajottavan erilaisten kokemusten väliset merkityssuhteet. Lopulta päädyin muodostamaan kolme hyvin laajaa sisältöaluetta, jotka juuri laajuutensa vuoksi sopivat jäsentämään kaikkia haastatteluista. Nämä sisältöalueet olivat *tarina, tunteet ja suhdepuhe*.

Tarinoissa erotin äitien asiakkuushistoriaan liittyvän kerronnan omaksi sisältöalueekseen, vaikka joissain haastatteluissa se sisälsi paljon myös esimerkiksi äitien omiin tunteisiin liittyvää reflektointia tai sosiaalityöntekijöiden toimintaan liittyvää

kommentointia. Kuten todettua, toisin toimien merkitysyhteydet olisivat mielestäni hämärtyneet liiaksi. Tunteet -sisältöalue muodostui äitien itsestään tuottamasta puheesta, joka ei selkeästi liittynyt mihinkään tiettyyn kohtaan tarinassa. Tällainen puhe kertoi usein äitien tunteista, mutta sisälsi myös esimerkiksi äitien kuvauksia itsestään ja toiminnastaan äitinä ja ihmisenä. Kolmas, suhdepuhe-sisältöalue kuvasi äitien näkemyksiä paitsi yksittäisten sosiaalityöntekijöiden toiminnasta myös sosiaalityön tehtävästä ja yhteiskunnallisista asenteista.

*Merkityksen sisältävien yksikköjen erottaminen ja yksiköiden muuntaminen tutkijan kielelle (vaiheet 3 ja 4)*

Kun olin saanut luotua itselleni käsityksen siitä, mitkä olivat haastatteluaineistoja yhdistäviä teemoja ja muodostettua aineistoa jäsentävät sisältöalueet, lähdin pohtimaan miten identiteetti rakentuu tutkimusaineistossani. Aiemmin olen muotoillut ymmärrykseni identiteetistä kokemukseksi itsestä, omasta asemasta ja suhteesta muihin (katso tarkemmin luku 2.2), joten kiinnitin huomioni erityisesti näihin aiheisiin. Nämä kaikki identiteetin osatekijät ilmenivät kaikissa sisältöalueissa – kuitenkin niin, että kokemus itsestä ilmeni erityisesti tunteiden sisältöalueella, kokemus omasta asemasta mielipiteiden sisältöalueella ja kokemus suhteesta muihin tarinan sisältöalueella.

Kun olin saanut muodostettua käsityksen siitä, minkälaiset aiheet aineistossani ovat olennaisia, pystyin erottamaan aineistosta merkityksen sisältävät yksiköt. Käytännössä väritin merkityksen sisältävät kohdat tekstissä eri värisiksi. Tämän vaiheen suoritin Perttulan (1995, 122) esimerkin mukaisesti hyvin intuitiivisesti. Jo ensimmäistä haastattelua analysoidessani huomasin, että monesti yhdeksi yksiköksi erottamani tekstipätkät olivat niin pitkiä, että niiden ydinsisältöä oli vaikea erottaa. Tästä syystä koin parempana muuttaa yksiköt tutkijan kielelle jo yksikön erottamisen yhteydessä. Monesti kävi niin, että tiivistäminen auttoi erottamaan, että kyseessä oli oikeastaan kahta eri asiaa käsittelevät yksiköt, jotka oli kielellisen muuntamisen selkeyden ja myöhemmän sisältöalueittaisen jäsentelyn takia mielekkäämpää erottaa toisistaan. Ajattelen, että Perttulan (1995, 124) neuvon mukaisesti varoin aluksi liikaakin pilkkomasta tekstiä liian

suppeisiin yksiköihin ja kehittyessäni analyysin teossa opinkin pikkuhiljaa paremmin erottamaan yksiköt toisistaan. Seuraavassa esimerkki merkityksen sisältävän yksikön vaihtumisesta. Esimerkissä on kaksi merkityksen sisältävää yksikköä, yksikkö vaihtuu ensimmäisen virkkeen jälkeen kappalejaon kohdalla.

Esimerkki 1, merkityksen sisältävän yksikön vaihtuminen:

”Mä en vanhempana enkä ihmisenä ollu minkään arvonen. Mulla ei ollu ihmisarvoo eikä mun lapset ollu lapsia, ne oli oireita.

Et en tiedä minkälaista maailmanpelastusta siellä on ollu ajatuksena et lähetään tolle alalle, pelastetaan lapset ihan hirvittävilä vanhemmilta, mut esimerkiks se turvakodin terveydenhoitajaomistaja hän kerto omasta lapsuudestaan, aika rankka lapsuus ollu, ja sitten valitaan ammatti, jossa pelastetaan lapset kamalilta vanhemmilta, koska kukaan ei pelastanu häntä. Ja hän luulee, et kaikki muutkin vanhemmat on sitte yhtä kamalia, toisella tavalla kamalia.” (Haastattelu 4)

Tekstin muuttamisen tutkijan kielelle tein niin, että kirjoitin merkityksen sisältävän yksikön perään tutkijan kielelle muutetun tekstin ja erotin sen kauttaviivalla. Perttula (1995) teki tämän vaiheen kirjoittamalla muutetun tekstin sulkeisiin suuraakkosin, mutta itse koin oman toimintatapani tekstin myöhemmän muotoilun kannalta helpompana. Tekstin muuttaminen tutkijan kielelle muodostui analyysin kenties haastavimmaksi vaiheeksi. Osa haastatteluista sisälsi paljon pitkiä tarinamuotoisia kuvauksia sosiaalityöntekijöiden toiminnasta, joissa olennainen oli kuitenkin mielestäni muutettavissa suhteellisen lyhyeksi tekstipätkäksi. Merkitysverkostojen luettavuuden kannalta en myöskään halunnut ottaa niihin mukaan pitkiä tarinoita sellaisenaan, mutta toisaalta näiden kuvausten kokonaan poisjättäminen olisi mielestäni köyhdyttänyt kuvausta ja jättänyt pois jotain olennaista: koska haastateltava halusi tämän tapauksen kertoa, oli se mitä ilmeisimmin hänen kokemuksessaan keskeinen tekijä. Esimerkissä 2 on osa pitkästä kertomuksesta, joka kuvastaa tätä problematiikkaa.

Esimerkki 2, tarinan muuttaminen tutkijan kielelle:

”Mä ite asuin vielä niinku osaks [kaupungissa 1] ja osaks [kaupungissa 2], ja sitten me tultiin käymään [kaupungissa 1] ja mulle tuli poskiontelon tulehdus. Perhetyön piti tulla keskiviikkona, mä tiistaina soitin perhetyölle et me ei olla [kaupungissa 2] enkä mä jaksa tulla [kaupunkiin 2], koska mulla on kuumetta muuta. Ja ne ei vastannu, niillä oli vastaaja päällä, ja siinä kohtaa mä oletin, että ne oli niinku kuullu sen viestin ja todennu et meidän ei kannata mennä sinne, koska ne ei oo kotona. Ja sit yhdessä sossupalverissa ne totes, et ne oli saanu sen viestin ja oli tietosia siitä ja ne meni silti sinne oven taakse pimpottaan. Ja sit kun mä olin [kaupungissa 1] kotona lepäämässä niin mä saan hirveen stressikohtauksen siitä, kun yhtäkkiä puhelimeen tulee tekstiviesti et nyt heti ilmoittakaa, missä te olette, jos ette ilmota itestänne niin me laitetaan sossupäivystys teidän perään. Ja mä olin ihan niinku silleen et mitä helvettiä, mä soitin sinne. Mä ilmoitin, että mä en ole paikalla, niin miks ne menee sinne, miks ne tekee tällasta. Ja just toi niinku et ne ei pelaa yhtään vanhempia vastaan vaan just vanhempia negatiivisella tavalla vastaan. / Hän kertoo, ettei kerran ollut kotona perhetyön kanssa sovittuun aikaan. Hän oli ilmoittanut asiasta, mutta perhetyö meni paikalle silti ja uhkasi laittaa sosiaalipäivystyksen heidän peräänsä, jos hän ei kerro, missä he ovat. Hän ei ymmärrä, miksi perhetyö toimi näin, ja kokee, että perhetyö toimii vain vanhempia vastaan.” (Haastattelu 1)

Suurin ongelma aineiston muuttamisessa tutkijan kielelle oli se, että tutkijan kielelle muuttaessa jouduin jatkuvasti ottamaan kantaa kuvauksen sisältöön. Perttula (1995) tarkasteli tutkimuksessaan pitkälti elämäntilanteeseen liittyviä ulkoisia tekijöitä kuten asumisolosuhteita. Tällöin haastateltavien kuvaamat asiat olivat suurelta objektiivisia faktoja esimerkiksi perhetilanteesta tai koulunkäynnistä, jolloin asian pystyi ilmaisemaan sitä selittämättä; esimerkiksi: ”hän ei ole naimisissa”. Omassa aineistossani oli paljon tunteisiin, mielipiteisiin ja käsityksiin liittyviä ilmaisuja, jolloin jouduin aina aloittamaan ”hän kokee”, ”hän ihmettelee” tai ”hänen käsityksensä mukaan”. Käytin välillä pitkiäkin aikoja miettiessäni, millainen ilmaisu kuvaisi haastateltavan suhtautumistapaa parhaiten. Koitin myös jättää selittävän päälauseen pois, mutta koin, ettei asian ilmaiseminen niin useinkaan olisi onnistunut. Perttula (mt., 122) toteaaakin, että erityisesti tämän vaiheen toteuttaminen vaatii tutkijalta intensiivistä keskittymistä

ja vastaanottoherkkyyttä. Lopulta totesin, etten voi kuin luottaa aineistoon tutustumisen myötä syntyneeseen intuitiooni aineiston kuvauksessa.

Toinen suuri ongelma oli se, että tutkijan kielelle muuttaminen tuntui latistavan ja köyhdyttävän haastateltavan tuottamaa puhetta. Joskus tuntui, että juuri se vivahde, joka oli muodostanut yksikön merkityksen, katosi tutkijan kielelle muutettaessa. Joskus taas alunperin erittäin tunneintensiivinen kuvaus muuttui hyvinkin laimeaksi. Koin usein jopa huonoa omaatuntoa siitä, että jouduin muuttamaan kuvaukset hyvin syvistä ohitettavuuden ja alistettavuuden kokemuksista hillitylle yleiskielelle, minkä koin jälleen ohittavan haastateltavan kokemuksen. Esimerkki 3 kuvaa tilannetta, jossa haastateltava oman tulkintani mukaan kritisoi sosiaalityön puhetapaa, jonka hän koki ehkä jopa manipulatiivisena (haastateltava oli aiemmin haastattelussa kuvannut sosiaalityöntekijöiden puhetapaa kierona), mutta jossa merkitys ei välittynyt tutkijan kielelle muutettaessa. Lopulta päädyin poistamaan yksikön jälkimmäisen osan lopullisesta merkitysverkostosta, koska sen merkitys ei ilman pitkälle menevää tulkintaa välittynyt. Esimerkissä 4 merkitys taas muuttui ja laimeni tutkijan kielelle muutettaessa.

Esimerkki 3, merkityksen katoaminen tutkijan kielelle muutettaessa:

”Et mä koen nyt, et jos siinä kohtaa mun lapsi ois otettu se ois vieny perustan koko mun toipumiselta, koska teenhän mä töitä itseni takia, mut lapset on kuitenkin tosi tärkeitä siinä jutussa. Ja silloin lasu ryhty puhuttaan mua, tai mä koin sen et he yritti puhuttaa mua siihen niin sanottuun vapaaehtoiseen huostaanottoon. Että puhutaan monissa tapauksissa niin sanottuna rakkauden elkeenä. Monesti sosiaalityöntekijä ilmasee sen asian näin, et silloin sä teet vanhempana kaikkies, kun sä annat sen vapaaehtosesti huostaan. Et se on rakkauden ele.” / Hän koki, että lastensuojelu yritti puhua hänet suostumaan vapaaehtoiseen huostaanottoon vielä siinä vaiheessa, kun hänen kuntoutumisensa oli jo pitkällä. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijät puhuvat lapsen antamisesta huostaan rakkauden eleenä: silloin tekee vanhempana kaikkensa, kun antaa lapsen huostaan.

(Haastattelu 2)

Esimerkki 4, merkityksen muuttuminen tutkijan kielelle muutettaessa:

”-- et ei täs hirveen tyytyväinen voi olla. Ei mul oo mitään muuta, ku sellast silmitönt vihaa tänä päivänä. Mut mä olin välil ihan niinku nyrkit pystyssä, mä olin tiäks mä tapen ne, mä olin ihan... Mä näin untaki, et mä tiäks ammun ne kaikki ja millon mitäki. Mä suunnittelin, et mä meen sinne ja hakkaan ne niinku palasiks, ja ihan siis semmonen silmitön viha. Sit mä tiesin, et mä en voi tehdä sitä, koska mä joudun vankilaan ja mun lapsi jää yksin. Et sit mä aattelin, et jos mul ei ois lapsii niin mä oisin tehny sen, mut sit mul ei tietty ois ollu tarvetta sitä tehdä. Mut niin hirvee viha, et en oo ikinä sellast vihaa tuntenu ennen enkä jälkeen eikä se eihän se mihinkää poistu, kyl se on olemassa jotenki sen kans joutuu elämään.” / Hän ei ole tyytyväinen [siihen, miten prosessi heidän kohdallaan meni]. Hän on tuntenut silmitöntä vihaa ja hän sanoo, että vain huoli lapsesta on estänyt häntä tekemästä väkivaltaa työntekijöitä kohtaan. Hän tuntee, ettei viha ole poistumassa, vaan sen kanssa joutuu vain elämään. (Haastattelu 3)

*Yksiköiden sijoittaminen sisältöalueisiin ja yksilökohtaisen merkitysverkoston muodostaminen (vaiheet 5, 6 ja 7)*

Myöskään tutkijan kielelle muutettujen merkitysten sisältävien yksiköiden sijoittaminen sisältöalueisiin ei ollut oppikirjamaisen helppoa. Kuten jo aiemmin totesin, esimerkiksi tarinan sisältöalueelle luokitellut yksiköt sisälsivät usein myös kerrontaa omista tunteista tai sosiaalityöntekijöiden toimintaan liittyvää kommentointia. Myös muuten aiheet kietoutuivat toisiinsa: haastateltavat esimerkiksi kuvasivat, mitä tunteita sosiaalityöntekijöiden toiminta oli heissä herättänyt, miten heidän suhtautumisensa lastensuojeluun oli muuttunut tai mitä heidän mielestään heidän omiin käsityksiinsä perustuen sosiaalityössä pitäisi muuttaa. Perttula (1995, 135) suosittelee näissä tilanteissa sijoittamaan yksiköt kaikkiin loogisesti mahdollisiin sisältöalueisiin. Perttula keskittyi omassa lopullisessa analyysissään vain yhteen sisältöalueeseen, joten ratkaisu oli perusteltu, jottei oleellista materiaalia varmasti jäisi analyysin ulkopuolelle. Koska itse kuitenkin analysoin kaikki sisältöalueet, minkä lisäksi metodin vaiheessa 7 merkitystihentymät järjestetään uudestaan niiden sisäisten suhteiden mukaan, en yksiköiden sijoittamista useisiin sisältöalueisiin tarpeellisenä. Näin ollen sijoitin vain



haasteellisimmin sijoitettavat yksiköt usealle sisältöalueelle ja muuten pyrin vain mahdollisimman systemaattiseen sijoittamiseen. Seuraavassa esimerkki tällaisesta hankalasti sijoitettavasta yksiköstä tunteet ja suhdepuhe-sisältöalueiden välillä.

Esimerkki 5, haasteellinen sisältöalueeseen sijoittaminen:

”Kyl mä tiedän, että ulkopuolisen silmiin sillon kun elämäntilanne on kuormittava mä oon ihan hirvittävä äiti. Ei tämä, joka teki sen ilmotuksen, vaan erään toisen mukaan mä oon aivan hirvittävä äiti. Mulla on aivan valtavan kantava ääni, mä en kimitä, mä en piipitä” mä kerron isälle”, vaan kun mulla palaa hermo mä karjasen kerran ja se on siinä. Mutta mun tenavat on kuitenkin tottunu siihen, et mutsi räjähtää nollasta sataan nanosekunnissa, jos se on sillä tuulella. Mut sit tulee se vaikutelma, et kotona ois se pelko ja epävarmuus, et räjähtääks mutsi tänään vai ei. Mut sit sossupuolelle tulee se ajatus, koska mä oon perheneuvolallakin yrittäny käydä, ja sit tulee se ajatus, et on tää epävakauden ilmapiiri, arvaamattomuuden ilmapiiri. Mut se ei oo totta, mut mä en saa todennettua sitä. Millä mä saan sen tuotettua sellaselle tyynelle ja rauhalliselle ihmiselle, jonka komentoääni on kuiskausta suurempi tai jonka hermostuminen on sitä, että se sanoo, että ”nyt minä en pidä tästä käytöksestä”, jotka on tällasia hillityjä ja tasasia. Ja sit nillä on vastassa meikäläinen ilmeineni, eleineni, ääni nousee. Ja sit ku mä kuvaan sitä, et sit kun se räpsähtää, niin se räpsähtää, niin sit tällanen väittämä, että jospa sä et huudakaan vaan kuiskaat.” / Hän tiedostaa, että silloin kun hänen elämäntilanteensa on kuormittava, hän on ulkopuolisen silmiin hirveä äiti: hän voi suuttua hyvin nopeasti ja kun hän hermostuu, hän karjaisee kovaäänisesti. Hän kokee, että sosiaalipuolella hänen käytöstään on tulkittu niin, että kotona on jatkuva pelon ja epävarmuuden ilmapiiri. Häntä on kehoitettu olemaan huutamatta lapselle ja hermostuessaan vaikka kuiskaamaan asiansa. Hän kokee, että koska sosiaalialan ihmiset ovat itse niin tyyniä ja hillittyjä ihmisiä, he eivät voi ymmärtää hänen omaa temperamentikkaampaa toimintatapaansa. (Haastattelu 4)

Jokaisessa haastattelussa sisältöalueisiin sijoitettujen yksiköiden määrä oli yllättävän tasainen. Jossain haastatteluissa tarina-sisältöalueesta tuli kuitenkin selvästi pisin, sillä se sisälsi usein pisimmät yksiköt. Tarinaan liittyvien yksiköiden liittäminen sijoittaminen

oli usein myös helpointa, sillä tämän analyysivaiheen jo hyvin alkuvaiheessa päätin systemaattisesti sijoittaa kaiken henkilökohtaista tarinaa koskevan kerronnan tarinan sisältöalueelle, vaikka se sisältäisikin kommentointia esimerkiksi tunteista tai sosiaalityöntekijöiden toiminnasta. Suhdepuhetta ja tunteita oli usein vaikea erottaa toisistaan. Aluksi sijoitin näihin sisältöalueisiin sopivat yksiköt yleensä molempiin sisältöalueisiin, mutta pian huomasin, että suhdepuhe sisälsi usein myös tunnepitoista kuvausta kun taas tunnepuhe ilmeni useammin sellaisenaan. Tästä syystä päätin sijoittaa kaiken sosiaalityöhön ja yhteiskuntaan liittyvän kommentoinnin suhdepuhe-sisältöalueeseen, ellei pääpaino selkeästi ollut omien tunteiden kuvauksessa. Tämän takia jouduin jälleen palaamaan hieman taaksepäin ja muokkaamaan ennen tätä päätöstä tekemiäni analyysejä. Seuraavat esimerkit ovat esimerkkejä tiettyyn sisältöalueeseen liittämistäni yksiköistä. Samalla ne toimivat esimerkkeinä kohdista, joiden analyysiin ei liittynyt mitään erityistä ongelmaa.

Esimerkit 6 ja 7, tarinaan liittyvät yksiköt:

”Ja ensimmäisen kerran lasu tuli kuvioihin, ku mun vanhin lapsi alko oireileen tosi rankasti, et han kerta kaikkiaan romahti totaalisti, et hän joutu tonne psykiatriselle osastolle. Ja sieltä se vyyhti alko. Sitä alettiin selvittää, ja mulle alettiin tarjoamaan eri avohuollon tukitoimia, et tukiperhe lähinnä tuli siihen.” / Lastensuojelu tuli perheen elämään ensimmäisen kerran, kun vanhin lapsi alkoi oireilemaan rankasti ja joutui psykiatriselle osastolle. Silloin perheen tilannetta alettiin selvittämään, ja hänelle tarjottiin avohuollon tukitoimia, tuolloin tarkoittaen lähinnä tukiperhettä. (Haastattelu 2)

”Sillo oli lähinnä sitä, että ku mä kävin töissä ja tää mun exä oli työtön, nii hän ei tehny kotona sitten mitään, et kaikki hommat jäi mulle. No voit uskoo, et minkä näkönen kämppä oli, se oli kun hävityksen kaupunki. 8 tuntia töissä, kotityöt toinen työpäivä, niin tota nii me sit siihen alettiin samaan sitä apua, et saatais sitä ukkoa mukaan näihin kotitöihin. Et kuinka rankkaa mulla kuitenkin on neljän pienen kanssa käydä töissä ja hoitaa koti.” / Ensimmäistä kertaa lastensuojelu puuttui perheen elämään, kun hänellä oli kuormittava elämäntilanne: hänellä oli

neljä pientä lasta ja hän hoiti työt ja kodin yksin, kun puoliso oli työttömänä eikä osallistunut kotitöihin. (Haastattelu 6)

Esimerkit 8 ja 9, suhdepuheeseen liittyvät yksiköt:

”Ku tääl on valvovia viranomaisia, niin miks ne ei jumalauta valvo niitä [lastensuojelulaitoksia]. Ne on valvovinaa ja nää on suojelevinaan, niinku et semmost turhanaikast koneistoa, mikä pyörii siel. Ja nehän on toinen toistensa suojelijoita, ne on vaan, ei ne mitään, siis näitähän pitäis valvoo sitä toimintaa. Kyl nää siellä käy, joskus niitä tarkastajia ja muita, mut en mä tiiä, mitä ne tarkastaa siellä. Ne käy siellä kahvilla ja sit ne lähtee pois tai jotain. Mitä ne siel tekee? Ei ne kato, et onks nää ja nää jutut lainmukasia ja oikeudenmukasia ja lapsen edun mukasia. Ja ei niitä eihän niitä lapsia kuulla, eihän niil oo minkään näköst sananvaltaa, vaikka he on niitä asiakkaita. Must tuntuu, et nää on nää sossut ja nää toistensa vaan asiakkaita.” / Hänen mielestään valvovat viranomaiset ovat vain ”turhanaikaista koneistoa”, jotka ovat valvovinaa toimintaa, vaikka todellisuudessa ovat toinen toistensa suojelijoita. Hänen mukaansa he käyvät tarkastuksilla vain kahvilla, eivätkä katso, ovatko toimintamallit lain-, oikeuden- ja lapsen edun mukaisia. Lapsia ei kuulla eikä heillä ole sananvaltaa, vaikka he ovat todellisia asiakkaita, ja viranomaiset arvioivat toimintaa vain keskenään. (Haastattelu 3)

”Miten kelleen millään todentaa, et tää ei oo totta, koska lapsessa nähdään oireita tekipä se niin tai tekipä se näin niin se oireilee. Jos se on vilkas ja se menee seinästä seinään, se oireilee; jos se on rauhallinen ja se pistää autot riviin ja jonoon, se oireilee. Mikä on normaalia silloin, kun sä olet lasun selvityksessä?” / Hänestä lapsessa nähdään aina vain oireita, tekipä lapsi mitä tahansa. Hän miettii, voiko mikään olla normaalia, kun perhe on lastensuojelun selvityksessä. (Haastattelu 4)

Esimerkit 10 ja 11, tunteisiin liittyvät yksiköt:

”-- mutta niin katkeruus, viha. Se viha on lapsia kohtaan tehty vääräys. Se on se turhautuminen, kun sä yrität ja yrität, kukapa ei nyt lastensa eteen tekis kaikkeensa, niin jos ihmiset ei ymmärrä tai edes tapaa, että haluaisi edes ymmärtää

tai perehdyttäis asiaan, selvitettais asioita, niin kyllä se jo syö.” / Hän kokee katkeruutta ja vihaa lapsia kohtaan tehdystä vääryydestä. Hän on turhautunut siihen, että kukaan ei ole halunnut ymmärtää tai selvittää heidän tilannettaan. (Haastattelu 5)

”Se oli vaan asunnon sotkisuus se asia, et mä tarvin siihen oikeesti, et tarvittiin se pysäytys, et tajutaan, mikä on tilanne. Et se oli sellane pysäyttävä hetki, ja siitä sijoituksesta mä oon tyytyväinen, vaikka mä uhkasinki sillon sossulle hyppääväni parvekkeelta alas. Ja ne tunteet, mitä käydään läpi... Ei mulle mitään ois tapahtunu, me asuttiin kakkoskerroksessa, mut sit siinä ois ollu autotie, sille mä olisin juossu. Mut sillon kävi niinku koko tunneskaalan läpi, et sanotaan, et onneks sossut on nähny kaikkee, mut kyl ne oli säikähtäny.” / Ensimmäisen kerran lapset sijoitettiin kodin sotkuisuuden takia. Hän koki tilanteen silloin pysäyttävänä ja uhkasi tappaa itsensä, mutta myöhemmin on pitänyt sijoitusta pysäytyksenä, jota tarvittiin hänen havahtumisekseen tilanteeseen. (Haastattelu 6)

Sijoitin merkityksen sisältävät yksiköt sisältöalueisiin atlas.ti-ohjelmalla. Samalla ohjelmalla sain vaiheessa 6 muodostettua sisältöalueittain etenevän merkitysverkoston. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että tulostin tiedoston ohjelmistosta tekstimuotoon ja poistin tekstistä ohjelman tulostamat viitetiedot sekä alkuperäisen haastatteluaineiston tarkastettuani vielä sen yhtäpitävyyden tutkijan kielelle käännetyyn tekstin kanssa. Tämän jälkeen aloin työstää vaiheita 6 ja 7 samanaikaisesti. Koin, että kun en vielä ollut muokannut tekstiä yhtenäiseksi vaiheen 6 edellyttämällä tavalla, oli helpompaa järjestää teksti merkitystihentymittäin jäsenneltyyn muotoon, mikä tehdään vaiheessa 7. Tässä vaiheessa järjestelin tekstin sisäisesti loogisempaan muotoon, poistin toisteisia kohtia ja muutenkin pyrin tekemään tekstin mahdollisimman luettavaksi niissä rajoin kuin se merkityksiä muuttamatta oli mahdollista. Yksi tällainen luettavuutta mielestäni parantanut valinta oli lisätä tekstiin kappalejaot, vaikka Perttulan (1995) mallissa niitä ei ole. Vaikken tässä vaiheessa enää kiinnittynyt sisältöalueisiin, jäsentyi moni merkitysverkosto kuitenkin loogisimmin niiden kautta, joten tekstin uudelleenjärjestely jäi usein sisältöalueiden sisäiselle tasolle ja kappalejaot sijoittuivat pääosin sisältöalueiden väliselle rajalle.

Yksilökohtaisen merkitysverkoston muodostaminen on analyysin viimeinen vaihe, jossa ainutlaatuiset yksilölliset kokemukset ovat vielä keskiössä. Minulle jokainen haastatteluaineisto ja siitä välittyvä kokemusmaailma muotoutui tärkeäksi, joitakin keskeisiä oivalluksia tuottaneeksi kertomukseksi. Vaikka monella oli lastensuojelusta ja sosiaalityöstä samansuuntaisia ajatuksia ja kokemuksia, olivat äitien taustat ja tarinat hyvin erilaisia. Tästä syystä on mielestäni perusteltua esittää tässä yhteydessä jokainen yksilökohtainen merkitysverkosto erikseen. Myös Perttulan (1995, 137–154) mukaan yksilökohtaiset merkitysverkostot ovat yleisen merkitysverkoston ohella analyysin keskeisimmät lopputulokset, mistä syystä ne tulisi esitellä kokonaisuudessaan.

Muodostamani merkitysverkostot ovat pitkiä, mutta koin, ettei niistä olisi voinut jotain olennaista menettämättä enempää karsia. Mielestäni on myös analyysini läpinäkyvyyden takia perusteltua esittää merkitysverkostot kokonaisuudessaan. Kuitenkin haastateltavien yksityisyyden suojaamiseksi olen poistanut merkitysverkostoista kohdat, joissa haastateltava kertoo omasta asiakkuuprosessistaan. Käytännössä tämä tarkoitti tarina-sisältöalueen poistamista sekä joidenkin esimerkkikertomusten poistamista myös muista sisältöalueista. Myös esimerkiksi Kääriäinen (2008) on tutkimuksessaan päätenyt esittämään yksilökohtaisen merkitysverkoston vain osittaisena haastateltavan yksityisyyden suojaamiseksi. Lisäksi olen poistanut haastatteluista 1, 2 ja 3 äitien kuvaukset omasta äitiydestään, koska vastaavia aiheita ei löytynyt muista haastatteluista eivätkä ne siksi jäsenyneet osaksi lopullista analyysia. Osassa merkitysverkostoista on hakasulkeissa lisättyjä kohtia, jotka ovat omia selityksiäni tai haastattelun kontekstista muodostamia tulkintojani siitä, mihin teemaan tai haastattelussa aiemmin esiin tulleen kohtaan haastateltava viittaa.

### *Yksilökohtaiset merkitysverkostot*

#### **Haastattelu 1**

Hän uskoo, ettei suurin osa hänen sosiaalityöntekijöistään ole ollut päteviä. Hän kuvaa sosiaalityöntekijöitä manipuloiviksi valehtelijoiksi, jotka osaavat johdatella keskustelua ja pystyvät nujertamaan heikommat vanhemmat niin, ettei heillä ole mitään oikeuksia tai sananvaltaa. Hän kokee nykyään osaavansa paremmin lukea,

mihin sosiaalityöntekijät yrittävät häntä johdatella, ajatella ennen vastaamistaan ja viedä keskustelun oikeaan suuntaan. Hänestä myös perhetyö oli ”sossujen kätyreitä”, joka etsi vain negatiivisia asioita ja todisteita siitä, ettei hän ole kykenevä äidiksi. Toisaalta hänen mielestään on todella työntekijäkohtaista, miten asiakkaat tulevat kohdatuiksi. Hänen mielestään tärkeintä on se, miten asiakkaat ja työntekijän ”kemat kohtaavat”

Hän kokee, että hänen nykyinen sosiaalityöntekijänsä ymmärtää häntä ja pystyy työskentelemään hänen kanssaan asiallisesti ilman ennakkoluuloja. Myös erään toisen sosiaalityöntekijän kanssa asiat sujuivat. Kaikkien muiden kanssa hän on kokenut, että heillä on omat näkemyksensä asioihin eikä hänen näkemyksiään ole kuultu tai otettu todesta. Hänestä on tuntunut, että sosiaalityöntekijät suhtautuivat häneen negatiivisella asenteella. Hänen mielestään asioita ei missään kohti katsottu ”puhtaalta pöydältä” kysyen, mikä tilanne on nyt, vaan keskityttiin menneeseen. Hänen mielestään sijoituksen syiden oletetaan usein olevan vanhemmassa, vaikka nykyään ei niin olekaan. Hänen mukaansa lapsia sijoitetaan laitoksiin syyttä ja vain rahan takia. Hän ajattelee, että vanhoja asiakkuuksia avataan ja lapsia sijoitetaan vain siksi, että saataisiin paikat laitoksissa täytettyä.

Hän kokee, että työntekijät ovat yrittäneet saada hänet tuntemaan itsensä huonoksi vanhemmaksi. Hän on kokenut syyllisyyttä, häpeää ja surua työntekijöiden toiminnan seurauksena. Toisaalta hän kokee, että vaikka ei joskus olisikaan osannut jotain huomioda, osaa hän nyt toimia toisin. Hän on ottanut opikseen työntekijöiden sanomisista, vaikka ei olisikaan ollut samaa mieltä. Omasta mielestään hän on mielenterveysongelmistaan huolimatta rehellinen ja järkevä ihminen. Hän miettii paljon, mitä lastensuojelun työntekijät hänen valinnoistaan ajattelevat ja mitä hän uskaltaa tehdä. Hän on miettinyt muun muassa sitä, voiko jo mennä töihin tai opiskelemaan sekä sitä, miten lastensuojelun työntekijät suhtautuvat hänen eroonsa kuopuksen isän kanssa. Hän itse näkee eron positiivisena asiana, mutta pelkää, että työntekijät kääntävät sen häntä vastaan ja tekevät siitä synn jatkaa seurantaa.

## **Haastattelu 2**

Hänen mukaansa päihteiden käyttäjien keskuudessa lastensuojelua pidetään ”peikkona”, joka tulee ja vie lapset. Hänen mielestään Suomessa lastensuojelua

pyritään välttelemään. Hän ei ihmettele sitä, sillä hän pitää vanhemmuuden arvostelua epämiellyttävänä. Hän itse on kokenut, että niin kauan kuin hänen piti pitää yllä rooleja ja hänellä itsellään oli salattavaa, hän koki sosiaalityöntekijät uhkana, mutta kun hän kuntoutuksen jälkeen päästi irti valehtelusta, hän ei enää kokenut niin. Hän koki lastensuojelun uhkana niin kauan kuin käytti päihteitä, koska koki lasten kuitenkin pitävän elämän syrjässä kiinni ja pelkäsi huostaanottoa. Hänen mielestään lastensuojelulla on todella iso voima ja valta. Omassa oikeudenkäynnissään [lapsen huostaanottoasiassa] hän tunsi, ettei pysty voittamaan lastensuojelua omalla taustallaan ja koska lastensuojelulla on heistä niin paljon materiaalia. Hän ihmettelee, että miten Suomessa, jossa on paljon erilaisia tukitoimia saatavilla, niiden saamiseen meni heilläkin yli vuosi.

Hänen mielestään onkin vaikea sanoa, millaisia lastensuojelun työntekijät yleisesti ottaen ovat, koska se, että joku tulee toisen kotiin arvostelemaan hänen vanhemmuuttaan, on kaikille hirveä asia. Hän itse on tavannut monenlaisia sosiaalityöntekijöitä: Toisilla on hänen mielestään selkeästi ollut asenne, että he ovat asiakkaan yläpuolella. Hän on ollut esimerkiksi palaverissa, jossa on puututtu hänen mielestään merkityksettömiin asioihin kuten housujen lahkeiden pituuksiin. Hänestä on välillä tuntunut, että työntekijät yrittävät etsimällä etsiä vikoja. Toiset, kuten hänen nykyinen sosiaalityöntekijänsä, ovat suhtautuneet asiakkaaseen samantarvoisena. Hänen nykyinen sosiaalityöntekijänsä oli ollut aiemmin työssä päihdehuollossa ja ymmärtää siksi hänen kokemuksensa mukaan päihdeidenkäyttöön liittyvät asiat hyvin. Hän kertoo, että työntekijä on ”todella kultainen ihminen” mutta samalla jämerä. Työntekijä kertoo asiat selkeästi eikä ”kierolla” asenteella.

Hänelle itselleen on ollut todella tärkeää se, kuinka sosiaalityöntekijä hänet kohtaa. Hän koki, että toisista näki, että he leimasivat hänet entiseksi päihdeongelmaiseksi eikä heitä sen takia kiinnostanut hänen asiansa. Toisaalta hän on tavannut myös sellaisia työntekijöitä, joiden taholta ei ole kokenut arvostelua ja tuomitsemista. Hän toivoisi, että sosiaalityöntekijät kohtaisivat ihmisen ihmisenä. Hänestä on todella tärkeää, ettei lastensuojelun sosiaalityöntekijä tuomitse asiakasta, joka muutenkin joutuu elämään syyllisyyden tunteen kanssa. Hänen mielestään myös luottamus sosiaalityöntekijään on todella tärkeää. Hänestä tuntui hyvältä, kun lastensuojelun

työntekijä totesi, ettei työskentely enää johdu hänen vanhemmuudestaan, vaan lapsen käytöksestä. Hän kokee täyttäneensä yhden yhteiskunnan normin, ja että pystyy nyt olemaan tasaveroinen työntekijöiden kanssa.

### **Haastattelu 3**

Hän ei olisi ikinä voinut uskoa, mitä sijoituksesta seuraa. Ennen omaa asiakkuuttaan hänellä oli neutraali suhtautuminen lastensuojeluun. Hän uskoi, että lastensuojelu suojelee ja yrittää auttaa lasta. Hänellä oli aluksi myös käsitys, että laitoksissa autetaan nuoria, mutta enää hän ei ajattele niin. Hän ihmettelee, miksi epäkohdista ei puhuta enempää, ja miten tilanne voi Suomessa olla tällainen. Hän ei ymmärrä, miksi lainvaatimia selvityksiä lapsen terveydentilasta ei tehty, ja ihmettelee, miten lasta voidaan auttaa, jos ei tiedetä, mikä on vikana.

Hän koki tapaamiset sosiaalityöntekijöiden kanssa yhdentekevinä. Sosiaalityöntekijät puhuivat auttamisesta, mutta mistään konkreettisista keinoista ei puhuttu. Hän myös koki, että sosiaalityöntekijät ohjasivat keskustelun aiheisiin, joista he halusivat puhua, ja ohittivat hänen huomionsa lainvastaisista käytännöistä. Laitosten työntekijöiden osalta hän miettii, ovatko he menneet sekaisin vallasta. Hän ajattelee, että työntekijät saavat nautintoa vanhemman saattamisesta täyteen raivoon, kun tietävät vanhemman olevan kykenemätön puuttumaan asiaan. Hänen mielestään työntekijöissä ei ole mitään inhimillisyyttä. Hänen mielestään he eivät ole ihmisiä, vaan ”samasta puusta veistettyjä” eikä heillä ole normaalia empatiakykyä.

Hän ajatteli, että he olisivat tehneet työntekijöiden kanssa yhteistyötä ja neuvotelleet yhdessä, mikä on lapselle parhaaksi. Hän kuitenkin koki, että mitään hänen ehdotuksiaan ei kuunneltu. Alusta asti tehtiin selväksi, että työntekijät sanelevat, miten tulee toimia, ja heidän osansa on totella. Hänestä se oli todella turhauttavaa ja hän ihmettelee, miten hänen pitäisi aina jaksaa pysyä sellaisessa tilanteessa asiallisena. Hänen mukaansa yhteistyöstä puhuttiin vain, kun työntekijät tarvitsivat hänen apuaan lapsen karattua laitoksesta. Hän myös koki, että hänen esittämänsä kritiikki käännettiin häntä vastaan niin, että hän oli muka vaaraksi lapselleen. Hänellä oli tilanteessa voimaton olo. Hän kokee myös, että työntekijät ovat syyllistäneet häntä kaikesta tapahtuneesta, koska hän ei ole ollut heidän mukaansa yhteistyökykyinen.



Hän on ollut järkyttynyt, että toiminta on ollut samanlaista paikasta toiseen kautta linjan. Hän on kannellut useasti AVIin ja eduskunnan oikeusasiamiehelle, mutta kokee, ettei se ole hyödyttänyt mitään. Häneltä on mennyt usko siihen, että yhteiskunta haluaisi auttaa heikommassa asemassa olevia. Hänestä tuntuu, että jos jollakulla menee huonosti, sitä pidetään hänen omana vikanaan ja siitä rangaistaan. Hänen mielestään Suomi ei ole oikeusvaltio, vaan viranomaiset saavat tehdä keskenään mitä haluavat. Hänen mielestään lapset ovat viranomaisille kuin nurkkaan heitettyjä roskia ja hän itse kuin syytetyn penkillä istuva roska. Hänestä tuntuu, ettei huostaanotetuilla lapsilla ole minkäänlaisia ihmis- tai perusoikeuksia puhumattakaan siitä, että heitä yritettäisiin jotenkin auttaa. Lastensuojelulaitokset ovat hänestä lapsikauppaa, jonka tehtävä on rahastaa lapsilla ja ottaa rahat kunnilta pois. Hänen mielestään yhteiskunta ei kohtelee hyvin heikommassa asemassa olevia ja huono-osaisia, etenkin lapsia ja nuoria.

Hän ei ole tyytyväinen [siihen, miten prosessi heidän kohdallaan meni]. Hän on tuntenut silmitöntä vihaa ja hän sanoo, että vain huoli lapsesta on estänyt häntä tekemästä väkivaltaa työntekijöitä kohtaan. Hän tuntee, ettei viha ole poistumassa, vaan sen kanssa joutuu vain elämään. Hänellä on edelleen kova kostonhimo, vaikka pahin viha on jo laantunut. Hän koki, ettei tullut autetuksi, vaan että häntä päinvastoin syyllistettiin siitä, ettei apu muka kelpannut.

#### **Haastattelu 4**

Lastensuojeluilmoituksia seuranneita selvitysprosesseja hän pitää järkyttävinä ja ahdistavina. Hän koki, että turvakodissa tehdyt kirjaukset olivat pelkkää valhetta. Mitä tahansa hän sanoi tai teki, työntekijät kirjasivat, mitä halusivat. Hän koki, että hänen sanansa ei ole pätevä ammattihenkilön kirjauksia vastaan. Perhetyön työntekijöiden kanssa hän koki, että joutui todistelemaan, ettei ollut sanonut tai tehnyt lastensuojeluilmoituksessa väitettyjä asioita. Hän koki, ettei saanut tarvitsemaansa apua, koska kaikki aika meni väitteiden todistamiseen vääräksi, ja ihmettelee, miksi häneltä ei kysytty, mitä hän ajattelee perheen tilanteesta. Hän kertoo useita esimerkkejä myös sosiaalityöntekijöiden häneen kohdistamista epäluuloista. Hän koki, että hänen olisi itse pitänyt todistaa ilmoituksessa esitetyt

väitteet vääriksi, mutta hänellä ei ollut mitään, millä se tehdä. Hänellä oli olo, että hän on selkä seinää vasten.

Hänelle on tullut mielikuva, että lastensuojelun työntekijät kuvittelevat asiakasperheiden elävän toisenlaisessa todellisuudessa kuin he itse elävät. Hänestä tuntuu, että lastensuojelun työntekijät ajattelevat asiakasperheiden olevan tietynlaisia ja että he kohtelevat asiakkaita tästä oletuksesta käsin. Hän ei kuitenkaan tunnistanut omaa elämäänsä työntekijöiden olettamuksista, ja siksi hänestä tuntui, että he puhuivat usein vain näennäisesti samoista asioista. Hänestä on myös tuntunut, että sosiaalityöntekijät näkevät kaiken patologisena ja ongelmallisena. Hän miettii, voiko mikään olla normaalia, kun perhe on lastensuojelun selvityksessä. Esimerkiksi lapsen rauhallisuuden, jota hän piti luonteenpiirteenä, työntekijät näkivät oireina. Kun hän huomautti asiasta, hänen kommenttinsa ohitettiin sanomalla, että oireista puhuminen on alan termistöä. Lastensuojelussa hänestä on tuntunut, että lähdetään liikkeelle ongelmista, hyvät asiat sivuutetaan ja että vanhoihin ongelmiin palataan jatkuvasti.

Hän ajatteli ennen, että lastensuojeluilmoitukset ja asiakkuudet koskevat vain perheitä, joissa arjen hallinta on heikkoa tai on päihteidenkäyttöä tai väkivaltaa - ei tavallisia perheitä, jollainen hän mieltää myös oman perheensä olevan. Nykyään hän ei luota lastensuojeluun ollenkaan. Hänestä lastensuojelu on epäluottamuksesta lähtevä rakenne, joka ei palvele heitä, joista on tehty ilmoitus, eikä heitä, jotka oikeasti tarvitsisivat apua. Hänestä koko systeemi pitäisi romuttaa ja rakentaa uudestaan toisella tavoin. Hänestä jo lastensuojelun tarpeen arvioinnissa olevat perheet ovat ”hirveän asennevamma” alla: Hänen mielestään muiden vanhemmuutta ja äitiyttä kunnioitetaan, mutta ei lastensuojelun asiakkaiden. Hänen mielestään lastensuojelun asiakkailla ei ole sosiaalityöntekijöiden silmissä samaa ihmisarvoa kuin muilla. Hän kokee, että lastensuojelussa ei voinut puhua vapaasti tunteistaan, koska pelkäsi huostaanottoa. Hän tunsikin, ettei lastensuojelun tarpeenarvioinnissa edes tiennyt, mikä sen tarkoitus on ja mitä seuraavaksi tapahtuu.

Hän koki lastensuojeluilmoitusten selvittämiset rankkoina. Hän koki, ettei niissä tullut lainkaan kuulluksi tai kohdatuksi. Pisimmän, puoli vuotta kestäneen palvelutarpeen arvioinnin hän koki äärimmäisen ahdistavana, salamyhkäisenä ja traumaattisena. Hän koki selvitysprosessin ajan olevansa kuin ”löyhässä

hirressä”. Hän pelkäsi huostaanottoa niin kovasti, että joutui siksi lähtemään välillä kesken työpäivän pois töistä. Hän koki, ettei voinut kasvattaa lapsiaan ja että lapsen normaali kehitys ei siinä tilanteessa onnistunut. Hän koki, että heiltä vaadittiin asioita, jotka eivät edes ole normaaleja lapsiperhe-elämässä. Hänen mielestään pahinta on, että lasten kirjauksista välittyy kuva, että he ovat eläneet äärimmäisen väkivaltaisen lapsuuden, eikä hän voi todistaa sitä vääräksi. Sosiaalityöntekijä ei hänen pyynnöstään huolimatta suostunut kirjaamaan, että lastensuojeluilmoituksessa esitetty väkivalta väittämä oli aiheeton.

Hänestä on ollut järkyttävää, miten hänet on voitu nähdä äärimmäisen väkivaltaisena vanhempana. Hän on kokenut sen äärimmäisen loukkaavana. Hän koki, ettei ollut minkään arvoinen ihmisenä tai vanhempana, ja että hänen lapsensa eivät olleet lapsia vaan oireita. Hän kokee, ettei hänen voimakasta ilmaisuaan ole ymmärretty, ja että tullakseen kuulluksi asiat olisi pitänyt esittää tietyllä tavalla. Hän on joutunut miettimään tarkkaan, mitä sanoo ja miten asiat esittää, ettei häntä ymmärrettäisi väärin. Tämän takia hän kokee joskus antaneensa epäaidon vaikutelman, mikä on herättänyt sosiaalityöntekijöissä epäluottamusta. Hänen on myös pitänyt lukea itse tarkkaan lastensuojelulakia, että työskentely olisi ollut lainmukaista eikä lapsia olisi sijoitettu. Hän tiedostaa, että silloin kun hänen elämäntilanteensa on kuormittava, hän on ulkopuolisen silmiin huono äiti: hän voi suuttua hyvin nopeasti ja kun hän hermostuu, hän karjaisee kovaäänisesti. Hän kokee, että sosiaalipuolella hänen käytöstään olisi tulkittu niin, että kotona on jatkuva pelon ja epävarmuuden ilmapiiri. Hän on kokenut, että koska sosiaalialan ihmiset ovat itse niin tyyniä ja hillittyjä ihmisiä, he eivät voi ymmärtää hänen omaa temperamentikkaampaa toimintatapaansa.

### **Haastattelu 5**

Hän kokee, että lastensuojelu ei lähtenyt liikkeelle perheen sen hetkisestä tilanteesta. Hän kokee myös, että lasten olosuhdeselvitys oli tehty puutteellisesti. Hän olisi odottanut, että lastensuojelussa oltaisiin yhdessä lapsen etu ensisijaisena selvitetty asiat. Kuitenkin hänen huolensa jäi isän syyttelyn ja valehtelun varjoon, mistä hän hermostui ja turhautui. Sosiaalityöntekijä puolestaan teki huoli-ilmoituksen hänen sanomisistaan ja jaksamisestaan. Hän koki, että työskentelyä jatkettiin näiden asioiden pohjalta, eikä häntä kuunneltu. Hän kokee, että alusta

asti lastensuojelu lähti työskentelemään väärästä tilanteesta väärillä tiedoilla ja että työskentely on vain jatkunut samanlaisena. Hänen mielestään tapaamisissa keskityttiin vain huoltajuusriitaan, jota hänen mielestään ei edes ollut. Hän olisi toivonut, että oltaisiin keskitytty siihen, mitä on oikeasti tapahtunut. Vaikka hän yritti olla yhteydessä lastensuojeluun asianajajankin kautta, ei hänen yhteydenottopyyntöihinsä vastattu. Hän kokee, että lastensuojelun näkemyksen mukaan hän oli ongelma ja että lastensuojelu kuunteli vain isää. Hänestä tuntui, että hän oli syytettynä joka taholta, mikä oli henkisesti raskasta.

Hän kokee, ettei hänen kanssaan ole tehty yhteistyötä. Hän ei myöskään itse tällä hetkellä tee yhteistyötä lastensuojelun kanssa. Hän kokee tehneensä kaikkensa, mutta koska lastensuojelu ei antanut tietoja tai järjestänyt tapaamisia, ehdittiin lapset jo vieraannuttaa hänestä. Hän ihmettelee, miten voi olla mahdollista, että kaikista ilmoituksista huolimatta hänen lapsensa eivät ole saaneet mitään tukea. Hän kokee, että jos lastensuojelu olisi puuttunut ajoissa, nykyinen tilanne oltaisiin voitu välttää. Hän kokee, että kirjauksista tulee esiin vain toisen osapuolen [entisen miehen] näkemykset. Hänen mielestään työntekijöiden vaihtuessa kirjauksilla on iso merkitys, mutta jos aletaan työskennellä vain niiden pohjalta, lähdetään liikkeelle väärästä paikasta.

Hän sanoo, että hänellä on ollut väärä käsitys lastensuojelun toiminnasta. Hän luotti ennen lastensuojelun toimintaan. Nyt hän kokee, että lasten etua ollaan vaan ajavinaan, vaikka lapsi jää työskentelyssä jalkoihin. Hän on erittäin pettynyt lastensuojelun toimintaan. Hän kokee, että luvattu on paljon mutta mitään ei ole tehty. Hänen mielestään lastensuojelu on lasten kannalta tärkeä instituutio, jonka olisi toimittava. Hänen mielestään lastensuojelun kehittämisessä pitäisi kuunnella ihmisiä, joilla on kokemusta lastensuojelusta. Hänestä tuntuu, että lastensuojelussa syyttömän pitäisi itse todistaa itsensä syyttömäksi ja se on hurja taakka. Hän kokee, että kaiken selvittelyn ja tutkimisen myötä hänen maineensa on pilattu myös läheisten silmissä. Hänen mielestään lastensuojeluun tarvittaisiin enemmän resursseja ja osaamista henkisen väkivallan kohtaamiseen.

Hänen mielestään kukaan ei puutu lastensuojelun toimintaan. Hän on hakenut apua oikeusavusta, mutta kukaan ei halua lähteä lastensuojelua vastaan, koska se on yhtä tyhjän kanssa. Hän kokee, että oikeudessa lastensuojelu on niin painava, ettei kukaan edes uskalla kyseenalaista sen toimintaa. Hänestä myös

valitusprosessit tehdään niin hankaliksi, ettei niihin löydy voimia, eivätkä ne muutenkaan johda mihinkään. Hänen mielestään on yhteiskunnan välinpitämättömyyttä, ettei asioihin puututa. Hän kokee, ettei mikään kuulu kenellekään ja että lapset ovat vain pelinappuloita.

Hän kokee, että avun antamisen sijasta häntä on ajettu vain enemmän ja enemmän loppuun. Häntä turhauttaa, ettei kukaan tee mitään eikä hän voi tehdä mitään. Hän kokee tehneensä kaikkensa, mutta jääneensä ilman apua. Hänestä on tuntunut, että millään ei ole mitään merkitystä; ”teitpä niin tai näin, pyörät pyörii”. Hänestä on ollut järkyttävää vain joutua seuraamaan vierestä, kun lapset kärsivät, eikä itse voi tehdä mitään. Hän kokee katkeruutta, epätoivoa ja vihaa lapsia kohtaan tehdystä vääryydestä. Hän on turhautunut siihen, että kukaan ei ole halunnut ymmärtää tai selvittää heidän tilannettaan. Hän kokee, ettei mikään voi enää tuoda menetettyjä vuosia takaisin, vaikka joku nyt puuttuisikin.

### **Haastattelu 6**

Hänellä on hyvät välit lastenkodin työntekijöiden kanssa. Yksi työntekijöistä on todennut, ettei hänen lastensa paikka olisi lastenkodissa, mikä on saanut hänet tuntemaan, että lastenkodilla ollaan hänen puolellaan. Hän kokee, ettei hänen lastensuojelun sosiaalityöntekijänsä ole tehnyt mitään. Hän ihmettelee, missä on yhteistyö, kun sosiaalityöntekijät eivät edes selvitä perheen asioita. Hänelle oli merkityksellistä, kun yksi sijainen soitti ja kysyi hänen kuulumisiaan. Hän huomauttaa, että lastensuojelussa vanhemmuutta tulisi tukea ja perheet pyrkiä yhdistämään, ja kokee, että heidän perheessään se olisi mahdollista. Hän ihmettelee, miten perheiden yhdistäminen voi toteutua, jos vanhempia ei tavata eikä heihin pidetä yhteyttä. Hän ihmettelee, miten kaikki työ voidaan tehdä vain ”paperilla”, kun lapsia ei nähdä ja lastenkodin hoitajat kirjaavat mitä sattuu.

Hän on kokenut, että vanhemmat jätetään ulkopuolelle lasten asioista, jos ei itse pidä puoliaan. Hänen mielestään vanhempi pitäisi ottaa paremmin huomioon lastensuojelun työskentelyssä. Hänen mielestään lapset saavat kyllä avun, mutta vanhemmat eivät mitään. Ainoa apu, jonka hän on saanut, tuli lastenkodilta, josta hänet osattiin ohjata hakemaan apua omien vaikeiden kokemustensa käsittelemiseen. Hän olisi toivonut, että apua olisi annettu ensin kotiin ja katsottu, miten he pärjäävät. Hänen mielestään heidän perheensä muuttanutta tilannetta

[eroa väkivaltaisesta puolisoista] ei lastensuojelussa huomioitu. Hän mielestään vanhemmalle pitäisi myös kertoa selkeästi, minkä asioiden pitää muuttua, että lapset voisivat palata kotiin. Hänelle tätä ei ole kerrottu. Hänen mielestään vanhemmille ei kerrota eikä vastata, miten heidän asiassaan on tarkoitus edetä. Elämän järjestämisen kannalta se olisi kuitenkin tärkeää.

Hän on itse opiskellut lastensuojelun käsikirjan, ja haastaa lastensuojelun työntekijöitä usein kysymällä, onko toimittu tiettyjen lakipykälien mukaisesti. Lastenkodilta pitäisi kuukausittain tulla raportti lasten hoidosta. Se on kuitenkin tullut vain puolivuositain. Hänen mukaansa lastensuojelulakia pitää lukea rivien välistä. Esimerkiksi lapsen etu on hänen mielestään näkemyseroja herättävä käsite. Hän odottaa, että sosiaalityöntekijät tunnustavat virheensä ja myöntävät, että on lapsen edun mukaista, että lapsi saa olla vanhemman kanssa. Hän kokee, että lastensuojelu on tehnyt kaikkensa, ettei lapsia palautettaisi kotiin. Esimerkiksi häntä on kehoitettu vaihtamaan oma tuttu ja hyvä lakimiehensä kunnan oikeusapuun. Hän syyttää lastensuojelua siitä, ettei ole saanut lapsiaan takaisin kotiin.

Hän itse pyysi 30 päivää lisää aikaa kiireellisen sijoituksen jälkeen. Hän ei olisi tehnyt sitä, jos olisi tiennyt, että se johtaa huostaanottoon. Hän koki kuitenkin tulleen kuulluksi, kun hänen toiveensa siitä, että kaikki lapset sijoitettaisiin samaan paikkaan, toteutui. Hän suhtautuu jo kyynisesti siihen, että sosiaalityöntekijä yrittäisi palauttaa lapset kotiin. Hän on tyytyväinen, että nyt myös lastenkodilla on alettu puhua, että hänen lastensa tulisi päästä jo kotiin. Hän onkin itse jo selvittänyt, mitä tukitoimia hänen kotikaupungissaan voi saada. Hän on ollut myös yhteydessä uuden asuinkuntansa lastensuojeluun ja saa sieltä tarvittaessa apua. Hän odottaa, että ”voitaisi” ja saisi lapset takaisin.

#### 4.3 Yleisen merkitysverkosten muodostaminen

*Merkitysten sisältävien yksikköjen erottaminen ja yleistason kielelle muuntaminen (vaihe 1)*

Kun yksilökohtaisten merkitysverkostojen muodostamisessa aineistona käytettiin alkuperäistä haastatteluaineistoa, siirrytään yleistä merkitysverkostoa muodostettaessa

analysoimaan yksilökohtaisia merkitysverkostoja. Yleisen merkitysverkoston muodostaminen, metodin toinen osa, muodostuikin ensimmäistä osaa huomattavasti helpommaksi, koska nyt analysoitava aineisto oli huomattavasti tiiviimpi, jäsennellympi ja ennen kaikkea tutumpi. Tällä kertaa minulla oli myös alusta asti selkeä käsitys siitä, mihin aion analyysissä keskittyä. Koska metodin toisen osan vaiheet ovat pitkälti vastaavat ensimmäisen osan vaiheiden kanssa, en myöskään joutunut samalla ikään kuin opettelemaan uutta menetelmää, vaan metodiin liittyvät prosessit ja ongelmat olivat minulle jo tuttuja.

Yleisen merkitysverkoston muodostaminen alkaa merkityksen sisältävien yksikköjen erottamisella ja yleistason kielelle muuntamisella, joka vastaa käytännössä analyysin ensimmäisen osan kolmatta ja neljättä vaihetta. Tässä vaiheessa aineistoni oli jo niin pitkälle jäsennelty, että merkityksen sisältävien yksikköjen erottaminen oli helppoa. Tunsin myös aineistoni hyvin, joten tiesin suunnilleen, millaisia teemoja siitä erottuu ja uskalsin muuttaa tekstiä abstraktimmalle tasolle. Pysin kuitenkin olemaan tarkkana, etteivät merkitykset liikaa muuta muotoaan tai irtoa alkuperäisestä kontekstista. Lopullisen yleisen merkitysverkoston tulisi olla suhteellisen tiivis ja mahdollisimman hyvin mahdollisimman montaa yksilökohtaista merkitysverkostoa kuvaava, joten koin välillä hieman laajempienkin kokonaisuuksien abstraktimmalle tasolle kiteyttämisen perusteltuna. Seuraavassa esimerkkejä metodin tästä vaiheesta. Kussakin esimerkissä kuvataan yksi yksikkö. Kuten metodin edellisessä vaiheessa, kauttaviivan jälkeinen teksti on muunnettua tekstiä.

Esimerkki 12, merkitysten erottaminen ja yleistason kielelle muuntaminen:

Ongelmia kuitenkin aiheuttivat kuopuksen isän ja työntekijöiden väliset erimielisyydet. Hänen mukaansa kuopuksen isä suhtautui heihin todella huolehtivaisesti, mikä välillä ilmeni aggressiivisuutena. Työntekijät kuitenkin ymmärsivät tämän väärällä tavalla. Hänen mielestään työntekijät eivät ymmärtäneet, että isää olisi pitänyt kuunnella ja antaa hänelle aikaa, vaan he tuputtivat ohjeita väkisin. / Lastensuojelun työntekijöiden ei koeta ymmärtävän asiakkaiden erilaisia toimintatapoja ja tunnereaktioita. (Haastattelu 1)

Esimerkki 13, merkitysten erottaminen ja yleistason kielelle muuntaminen:

Hän ihmettelee, miten kaikki työ voidaan tehdä vain ”paperilla”, kun lapsia ei nähdä ja lastenkodin hoitajat kirjaavat mitä sattuu. Esimerkiksi on kirjattu, että hänen lapsensa leikkii kipeää ettei tarvitsisi mennä kouluun, vaikka lapsi pitää koulunkäynnistä. / Kirjaukset koetaan virheellisinä, vaikka suuri osa työskentelystä perustuu juuri kirjauksiin. (Haastattelu 6)

*Sisältöalueiden muodostaminen, yksiköiden sijoittaminen sisältöalueisiin ja spesifien sisältöalueiden muodostaminen (vaiheet 2, 3 ja 4)*

Sisältöalueita muodostaessani luin jälleen kerran aineistoani läpi. Tunteet tuntuivat edelleen jäsentyvän omaksi sisältöalueekseen. Sen sijaan muutamaa poikkeusta lukuunottamatta tarinoiden sisältöalueelta en löytänyt enää juurikaan koko aineistoa jäsentäviä teemoja, kun taas suhdepuheeseen liittyviä teemoja löytyi paljon jokaisesta yksilökohtaisesta merkitysverkostosta. Tässä vaiheessa uusiksi sisältöalueiksi jäsentyivät *asiakkuuden herättämät tunteet, suhteet sosiaalityöntekijöihin* sekä *suhde yhteiskuntaan*. Tunteisiin liittyviä merkityksiä löytyi jokaisesta aiemmin muodostetusta sisältöalueesta; uudet sisältöalueet ”suhteet sosiaalityöntekijöihin” ja ”suhde yhteiskuntaan” muodostuivat pitkälti suhdepuhe-sisältöalueelta.

Seuraavaksi sijoitin kaikista yksilökohtaisista merkitysverkostoista erottamani ja yleistason kielelle muuntamani merkityksen sisältävät yksiköt sisältöalueisiin. Tässä vaiheessa eri haastatteluista erotetut merkitykset siis ensikertaa yhdistyvät. Kirjoitin kuitenkin Perttulan (1995, 165) suosituksen mukaisesti myöhempää analyysia varten jokaisen yksikön perään muistiin, mistä merkitysverkostosta se oli peräisin. Koska aineisto oli jo valmiiksi hyvin jäsenneltyä, tämä vaihe sujui suhteellisen sujuvasti. Ainoastaan muutaman kerran jouduin palaamaan edelliseen vaiheeseen ja jakamaan jo erottamani yksiköt kahdeksi erilliseksi yksiköksi.

Neljännessä vaiheessa sisältöalueet jaetaan spesifeihin sisältöalueisiin, eli ikään kuin alakategorioihin. Tämä vaihe osoittautuikin jo haastavammaksi, sillä vaikka sisältöalueet kuvastivat hyvin kaikkia haastatteluita, oli kaikkia haastatteluja yhdistäviä, järkeviä kokonaisuuksia muodostavia spesifejä sisältöalueita vaikeampi erottaa. Lopulta tein sen



ratkaisun, että se, että vähintään neljästä haastattelusta löytyi spesifiin sisältöalueeseen liittyviä teemoja, riitti spesifin sisältöalueen muodostamiseksi. Perttula (1995) itse ei ole ottanut kantaa siihen, miten suuresta osasta aineistoja kyseiseen teemaan liittyviä aiheita pitää löytyä, jotta teeman voisi ajatella edustavan yleistä merkitysverkostoa. Kuitenkin olen tulkinut, ettei teeman tarvitse esiintyä kaikissa aineistoissa, kunhan tämän tuo tutkimuksessa esille (ks. mt., 157, 165).

Spesifejä sisältöalueita muodostin neljä: ”Suhteet sosiaalityöntekijöihin” -sisältöalueelta erotin spesifit sisältöalueet *sosiaalityöntekijöiden negatiiviset asenteet ja asennoituminen* (asiakasta kohtaan) sekä *asiakkaan näkemysten sivuuttaminen*. ”Suhde yhteiskuntaan” -sisältöalueelta puolestaan muodostin spesifit sisältöalueet *avun saaminen ja sen laatu* sekä *näkemykset lastensuojelusta ja yhteiskunnasta*. Seuraavassa esimerkki analyysin tästä vaiheesta. Esimerkki kuvaa spesifiin sisältöalueeseen *näkemykset lastensuojelusta ja yhteiskunnasta* liittyviä merkityksiä. Koska kyseiseen sisältöalueeseen liittyi niin paljon merkityksiä, ettei niiden kaikkien esittäminen tässä ole järkevää, olen tässä esittänyt niistä vain työskentelyn oikeudellisuuteen liittyvät osat. Merkityksen sisältävän yksikön jälkeinen numero on sen merkitysverkoston järjestysnumero, josta merkitys on peräisin.

Esimerkki 14, merkitysten liittäminen spesifiin sisältöalueeseen:

- Oikeudessa lastensuojelulla on iso valta, ja sen voittaminen tuntuu mahdottomalta. 2
- Lastensuojelun toiminta koetaan lainvastaisena. 3
- Kanteleminen ja valittaminen koetaan hyödyttömänä. 3
- Koetaan, että on itse ollut lopulta vastuussa työskentelyn lainmukaisuudesta. 4
- Oikeudessa lastensuojelulla koetaan olevan niin iso valta, että sen voittaminen tuntuu mahdottomalta. 5
- Valitusprosessit koetaan hankalina eikä niiden koeta johtavan mihinkään. 5
- Koetaan, että työskentelyn lainmukaisuudesta on pitänyt huolehtia itse. 6

*Yleisen merkitysverkoston muodostaminen (vaiheet 5, 6 ja 7)*

Metodin viidennessä vaiheessa kuhunkin spesifiin sisältöalueeseen liittyvistä merkityksistä muodostetaan yksi yhtenäinen teksti, spesifi yleinen merkitysverkosto. Tässäkään kohtaa Perttula (1995) ei ota kantaa siihen, monessako yksilökohtaisessa merkitysverkostossa tietyn merkityksen tulisi esiintyä, jotta sen voisi ottaa mukaan yleiseen merkitysverkostoon. Päädyin aineistoni koon huomioiden siihen, että kaksi on riittävä määrä. Pidän tätä perusteltuna siksin, että ilmeisesti Perttulan mielestä merkityksen esiintyminen vain yhdessä merkitysverkostossa riittää, kunhan se liittyy johonkin spesifiin sisältöalueeseen. Esimerkiksi spesifiin sisältöalueeseen *näkemykset lastensuojelusta ja yhteiskunnasta* liittyi paljon kommentointia lastensuojelun lainmukaisuudesta, mutta kuitenkin vain kahdesta yksilökohtaisesta merkitysverkostosta kävi suoraan ilmi, että valitusprosessit oli koettu tuloksettomina tai että työskelyn lainmukaisuudesta oli pitänyt huolehtia itse (ks. esimerkki 16). Ne merkitykset, jotka esiintyivät vain yhdessä yksilökohtaisessa merkitysverkostossa, jätin yleisestä merkitysverkostosta pois, mutta tällaisia ei ollut monia.

Metodin kuudes ja seitsemäs vaihe ovat hyvin pitkälle edellisen vaiheen kaltaisia. Edellisessä vaiheessa muodostetuista spesifeistä yleisistä merkitysverkostoista muodostetaan nyt sisältöalueiden yleiset merkistysverkostot. Tätä tapahtuu liittämällä spesifit merkitysverkostot toistensa yhteyteen. Viimeisessä vaiheessa myös sisältöalueiden yleiset merkitysverkostot liitetään toisiinsa, jolloin muodostuu (lopullinen) yleinen merkitysverkosto. Perttulan (1995, 171–173) mukaan näissä vaiheissa tekstiä tulisi vielä yhtenäistää ja jäsentää niin, ettei yleinen merkitysverkosto enää rakennu erillisistä sisältöalueista ja spesifeistä sisältöalueista. Itse en kokenut yleisen merkitysverkoston uudelleenjäsentelyä enää tarpeellisenä, joten kahdessa viimeisessä vaiheessa lähinnä poistin tekstistä väliotsikot.

Perttula (2000, 439) on myöhemmässä tuotannossaan esittänyt, että analyysin tulokset voidaan esittää yhtenä yleisenä merkitysverkostona vain, jos yksilökohtaisista merkitysverkostoista löytyy huomattavaa samankaltaisuutta. Mikäli merkitysverkostot ovat toisistaan poikkeavia, tulee muodostaa useampi merkitysverkosto. Tässä tutkielmassa koin, että aineistoistani löytyi yleisessä merkitysverkostossa kuvaamiltani

osin niin suurta samankaltaisuutta, että vain yhden yleisen merkitysverkoston muodostaminen oli perusteltua. Muutamat aiheet, joita monessa haastattelussa ja siis myös yksilökohtaisessa merkitysverkostossa sivuttiin, mutta joiden suhteen kokemukset vaihtelivat suuresti, olen jättänyt pois yleisestä merkitysverkostosta. Tähän valintaan päädyin lähinnä siksi, että niin monilta osin yksilökohtaiset merkitysverkostot kuitenkin vastasivat toisiaan, että pidin parempana keskittyä näihin vastaavuuksiin. Seuraavassa esitän muodostamani yleisen merkitysverkoston.

### *Yleinen merkitysverkosto*

Äidit ovat kokeneet lastensuojelun työntekijöiden pitäneen heitä huonoina äiteinä. Työntekijöiden asenne heitä kohtaan on koettu negatiivisena: työntekijöiden ei koettu kunnioittavan ja arvostavan heidän äitiyttään eikä omaa elämää tunnustettu työntekijöiden koetuista ennakkoluuloista. Työntekijöiden on koettu etsimällä etsimän vikoja ja näkevän kaiken vain ongelmina tai oireina. Vaikka lastensuojeluilmoituksissa esitetyt väitteet eivät aina ole pitäneet paikkaansa, ovat äidit kokeneet omaa ja lastensa toimintaa tulkitun niiden mukaisesti. Koetaan, että väitteiden todistaminen vääräksi on jäänyt omalle vastuulle, ja se voi välillä olla jopa mahdotonta. Äidit ovat kokeneet työntekijöiden moralisoivan heidän tapaansa olla lastensa kanssa ja etteivät työntekijät ymmärrä heidän erilaisia toimintatapojaan. Työntekijöiden on koettu pitävän itseään asiakkaitaan parempina. Hyvät ja tasa-arvoiset kohtaamiset työntekijöiden kanssa ovat jääneet yksittäisiksi.

Äideistä on tuntunut, ettei heidän näkemyksiään ole lastensuojelussa kuultu eikä otettu todesta. Työntekijöiden on koettu ohjailevan keskustelua oman mielensä mukaan, ja vanhempien osaksi on jäänyt toimia työntekijöiden käsitysten ja ehdotusten mukaan. Äidit ovat kokeneet, että asiansa pitäisi osata esittää tietyllä tavalla tullakseen ymmärretyksi. Työntekijöiden ei ole koettu huomioivan perheen sen hetkistä, mahdollisesti muuttunutta tilannetta, eikä äitien omaa kokemusta pärjäämisestään ole kuultu. Päinvastoin äidit ovat kokeneet, että heidän esittämänsä eriävät näkemykset on käännetty heitä vastaan. Yhteistyötä työntekijöiden kanssa olisi haluttu tehdä, mutta sitä ei näistä syistä koettu

mahdollisena. Yhteisymmärryksen puute näkyy myös kirjauksissa, jotka on usein koettu virheellisinä ja vääristelevinä.

Äidit ovat kokeneet, että apua omaan tilanteeseen on ollut vaikea saada. Kun apua on vihdoinkin saatu, sen on koettu olevan vääränlaista: joko vanhempien tai lasten koettiin jäävän avun ulkopuolelle, avun ei koettu sopivan perheen tilanteeseen tai tarjotun avun ei yksinkertaisesti koettu auttavan. Lastensuojelun kanssa työskentely on koettu monella tavalla epämiellyttävänä: Oman vanhemmuuden arvostelu ja työntekijöiden puuttuminen asioihin, joiden ei ole koettu kuuluvan heille, on tuntunut ikävältä ja ärsyttävältä. Se, että työntekijät eivät ole konkretisoineet tuntemaansa huolta eivätkä ole kertoneet, minkä asioiden vaatisivat perheessä muuttuvan, on ollut henkisesti raskasta ja saanut lastensuojelun tapaamiset tuntumaan yhdentekeviltä. Huostaanoton pelko ja epätietoisuus siitä, miten lastensuojelu aikoo perheen tilanteessa edetä, on jatkuvaa. Äidit ovat kokeneet, että heiltä on vaadittu jopa enemmän kuin muilta vanhemmilta. Äidit ovat kokeneet jääneensä vaille oikeuksiaan, ja lastensuojelua syytetään perheen tilanteen kärjistymisestä.

Lastensuojelun toimintaan ollaan pettyneitä. Äidit eivät luota lastensuojeluun eikä sen koeta auttavan perheitä. Pahimmillaan lastensuojelun ja lastensuojelulaitosten toiminta mielletään pelkäksi bisnekseksi tai ihmiskaupaksi, ja lastensuojelun asiakkaiden koetaan olevan viranomaisten silmissä kuin roskia tai pelinappuloita. Äidit ovat kokeneet, että he ovat itse joutuneet huolehtimaan työskentelyn lainmukaisuudesta. Lastensuojelun toiminnasta valittamista ja kantelemista pidetään hyödyttömänä ja lastensuojelun voittaminen oikeudessa tuntuu mahdottomalta. Myös usko yhteiskunnan apuun laajemmin on heikentynyt, ja äidit kokevat, ettei yhteiskunta välitä ja että huonosti menemistä pidetään yksilön omana vikana.

Lastensuojeluprosessi ja lastensuojelun työntekijöiden toiminta on herättänyt äideissä monenlaisia negatiivisia tunteita: häpeää, syyllisyyttä, katkeruutta, ahdistusta ja epätoivoa. Se, että on tullut nähdyksi huonona vanhempana ja ettei omaan tilanteeseen ole koettu voivan vaikuttaa, on tuntunut loukkaavalta ja turhauttavalta. Työntekijöitä kohtaan on tunnettu jopa vihaa. Myös jatkuva pelko huostaanotosta ja se, että lastensuojelun työntekijöiden koettiin syyllistävän itseä perheen ongelmista, on ollut henkisesti raskasta. Se, mitä asiakkuudesta on

seurannut, on tuntunut käsittämättömältä. Äidit tuntevat, ettei kärsittyjä vääryyksiä enää voi korjata.

## 5 Asiakasidentiteetin rakentuminen asiakaskokemuksissa

Tässä luvussa esittelen tutkielmani tulokset sekä käsittelen niitä suhteessa aiempaan tutkimustietoon. Usein tällainen tulosten esitleminen ja dialogin rakentaminen tehdään erillisissä luvuissa tai ainakin alaluvuissa (esim. Kääriäinen 2008), mutta koska tulosteni liittäminen identiteetin käsitteen vaatii vahvaa teoreettista pohjaa, koen selkeämmäksi yhdistää nämä kaksi vaihetta (ks. esim. Perttula 1998). Tarkoitukseni on Perttulankin (2000, 440) ajatuksen mukaisesti pyrkiä tutkittavan ilmiön laajempaan ymmärtämiseen sekä ”deskriptiota tukevien tulkinnallisten kehysten” etsimiseen. Koska identiteetti on niin teoreettinen käsite eikä suoraan luettavissa aineistosta, koen, että tämän vuoropuhelun rakentaminen on tutkielmani luotettavuuden kannalta tärkeää siksikin, että näin myös lukija pystyy seuraamaan, miten olen päätenyt muotoiluuni äitien asiakasidentiteettiin vaikuttavista tekijöistä sellaisena kuin sen alaluvussa 5.3 esitän.

Vaikka aikaisemmin esittelemäni analyysin viimeinen vaihe pyrkii aineiston kokonaisvaltaiseen kuvaukseen ja sen sisäisten teemojen häivyttämiseen, kuvaan tässä tulokseni selkeyden vuoksi vielä kahden teeman kautta. Nämä teemat ovat *suhteet sosiaalityöntekijöihin* ja *suhde hyvinvointivaltioon*, ja ne ovat vastaavia myös tekemäni analyysin jälkimmäistä osaa jäsentävien sisältöalueiden kanssa. Kolmas sisältöalue, tunteet, on läsnä näissä molemmissa teemoissa. Käsittelen näitä teemoja ensin erikseen ja sitten tuon ne yhteen niiden kautta rakentuvan asiakasidentiteetin tarkastelun myötä. Tässä yhteydessä tarkasteleman aiempi tutkimus on suurelta osin teoreettisempaa tutkimusta, vaikka laajemman näkökulman saamiseksi esittelen myös muutamien muiden aihetta käsitelleiden tutkimusten tuloksia. Laajemman katsauksen lastensuojelun ja sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia käsittelevään tutkimukseen on luonut esimerkiksi Katri Gauffin (2012) lisensiaatintutkimuksessaan äitien kokemuksista sijaishuollonaikaisesta sosiaalityöstä.

## 5.1 Suhteet sosiaalityöntekijöihin

Olen jäsentänyt äitien suhdetta sosiaalityöntekijöihin kolmen teeman kautta. Nämä teemat ovat sosiaalityöntekijöiden asiakkaitaan kohtaan tuntemat ennakkoluulot, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välinen kohtaamattomuus sekä näiden koettujen yhteistyön haasteiden heijastuminen sosiaalityöntekijöiden tekemiin kirjauksiin. Luku rakentuu siten, että ensin kuvaan kunkin teeman esiintymistä omassa aineistossani, minkä jälkeen liitän sen identiteettiä käsittelevään kirjallisuuteen. Samalla tarkastelen sitä, miten asiakasidentiteetti rakentuu äitien asiakkuuskokemuksissa.

*Ennakkoluulot.* Äidit ovat kokeneet kohtaamiset sosiaalityöntekijöiden sekä muiden lastensuojelussa työskentelevien ammattilaisten kanssa pääosin negatiivissävytteisinä. Äidit kokivat, että työntekijät pitivät heitä huonoina äiteinä ja kohtelivat heitä tämän oletuksen mukaisesti. Kertomukset siitä, kuinka työntekijät etsimällä etsivät vikoja ja näkivät tavallisetkin asiat ongelmina tai oireina, olivat yleisiä. Äidit kokivat, että oli heidän vastuullaan todistaa nämä ennakkoluulot vääriksi, mutta samalla he kokivat, että se oli mahdotonta, koska heidän kertomaansa ei kuitenkaan uskottu. Erityisesti äidit kritisoivat sitä, että sosiaalityöntekijät lähtivät työskentelyssä lastensuojeluilmoituksessa esitetyistä väitteistä, vaikka ne eivät useinkaan pitäneet paikkaansa.

*”Niil on ollu se oma ennakkokäsityksensä, oma näkemyksensä asioihin, ja mitä ikinä mä oon yrittäny tuoda omasta näkemyksistäni esiin, mikä ois ollu se totuus, niin mitään ei oo kuultu tai otettu todesta.”* (Haastattelu 1)

*”Itselle tulee, että on selkä seinää vasten. Että ihan sama, mitä mä sanon, koska siinä paperissa lukee, siinä yhdessä naapurin tekemässä ilmotuksessa lukee näin.”* (Haastattelu 4)

Myös Gauffinin (2012, 74, 77) tutkimuksessa nousi esiin kokemuksia siitä, ettei mikään näyttö hyvästä ja riittävästä äitiydestä tullut huomioiduksi tai ollut riittävää. Äidit kokivat, kuten omassakin aineistossani muutama äiti, että heiltä vaaditiin jopa enemmän kuin muilta. Kappin ja Proppin (2002, 236–237) tutkimuksessa vanhemmat puolestaan kokivat, että heihin oltiin liitetty huonon vanhemman stigma, joka tuntui mahdottomalta poistaa. Vanhemmista tuntui, etteivät he saaneet arvostusta

työntekijöiltä, vaikka he kuinka yrittivät toimia oikein. Hannele Forsberg (1998) on tutkinut lastensuojelun asiantuntijakulttuuria. Hänen mukaansa sosiaalitoimistossa perheen tilannetta tarkastellaankin usein huolikehyksen kautta, jossa työskentelyä ohjaa ongelmien etsiminen tai poissulkeminen. Työntekijät korostivat rooliaan viranomaisina, joiden on pakko puuttua perheiden tilanteisiin, ja asiakkaiden kasvokkaisten kohtaamisten ulkopuolella työntekijät myös puhuivat asiakkaidensa ominaispiirteistä negatiiviseen sävyyn. (Mt., 157–159, 164.)

Johanna Hiitola (2015, 161–162) puolestaan on väitöskirjassaan tutkinut huostaanottoasiakirjoissa esiintyviä huostaanoton perusteluja ja vanhempien niihin antamia vastineita. Hänen mukaansa vanhemmat usein vastustavat vastineissaan niitä määritelmiä, joita heistä on tehty tai he olettavat heistä tehdyn. Tämä vastustaminen ilmenee usein joko puhumalla näitä määritelmiä vastaan tai vedoten muuttuneeseen elämäntilanteeseen. Vastaan puhuminen, *vastapuhe*, ilmenee usein joko kieltämällä työntekijän tekemät huomiot, kyseenalaistamalla työntekijän tekemät kategorisoinnit tai ongelmatulkinnat tai rakentamalla kuvaa omasta tilanteesta (esimerkiksi kodin sotkuisuudesta) normaaliin lapsiperhe-elämään kuuluvana asiana. Myös omassa aineistossani tällaista vastapuhetta esiintyi paljon. Metteri (2012, 223) kutsuu tällaista väärään sosiaaliseen identiteettiin pakottamista *institutionaaliseksi identiteettiväkivallaksi*. Virheelliseen kategoriaan pakottaminen vaikeuttaa tai voi jopa tehdä mahdottomaksi oikeanlaisen avun saamisen, jolloin ihminen kokee tarjotun ”avun” pikemminkin syrjäyttävänä.

*Kohtaamattomuus.* Kokemukset siitä, ettei ollut tullut kuulluksi tai kohdatuksi olivat omassa aineistossani yleisiä ja vahvoja. Äidit kokivat, että heidän käsityksiään perheen tilanteesta ei huomioitu eikä heidän näkemyksiään siitä, miten työskentelyssä tulisi edetä, kuunneltu. Työntekijöiden koettiin yhä uudelleen palaavan vanhoihin ongelmiin, vaikka perheen tilanne olisikin muuttunut. Äidit kokivat, etteivät työntekijät ymmärtäneet tai arvostaneet heidän tapaansa olla vanhempi, että työntekijät suhtautuivat heihin moralisoiden, ja etteivät työntekijät suhtautuneet heihin tasavertaisesti. Moni äiti korosti, että vaikka hän olisi halunnut tehdä ja yritti tehdä yhteistyötä työntekijöiden kanssa, ei se tuntunut mahdolliselta.

*” -- vaan lähdetään puhtaalta pöydältä kattoon, et okei tilanne oli tällanen, mut mikä se on nyt. Et sellasta ei missään kohtaa tapahtunu.”* (Haastattelu 1)

*”Mä oon nähny niitä, joilla on selkeesti se asenne, et ovat minun yläpuolella, et se lähtökohta on tämä [pitää käsiä eri korkeuksilla].”* (Haastattelu 2)

*”Mä ajattelin, et tehtäis yhteistyötä. Neuvoteltais, puhuttais yhdessä, mikä on lapselle parhaaks ja näin, mut ei. Mitä tahansa mä yritin ehdottaa, niin ei, kun ’me ollaan nyt päätetty näin’, ihan sama mitä mä yritin.”* (Haastattelu 3)

Samanlaisia tuloksia ovat saaneet muun muassa Gauffin (2012, 70, 81–82), jonka tutkimuksessa äidit kokivat, etteivät olleet tulleet arvostetuksi eivätkä kuulluiksi ja että heidän kertomaansa ei oltu uskottu, sekä Dumbrill (2006, 30), jonka mukaan vanhemmat olivat kokeneet, että heillä ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa työskentelyn etenemiseen. Toisaalta alistavan vallan (*power over*) ohella Dumbrill (2006, 31–33) kirjoittaa myös voimauttavan vallan (*power with*) kokemuksista, jossa työntekijä käytti määrittelyvaltaansa asiakkaan pystyvyyden kokemusta tukevasti. Dumbrillin mukaan alistavana koettu vallankäyttö johti usein työntekijöiden avoimeen vastustamiseen ja oikeusprosessien aloittamiseen sekä yhteistyön esittämiseen, vaikka todellisuudessa sosiaalityöntekijän tulkintoja ja ehdotuksia ei hyväksytty. Voimauttavana koettu valta puolestaan johti aitoon yhteistyöhön. Jokinen (1995, 130) onkin kuvannut sosiaalityöntekijän käyttämää valtaa *suostuttelevana valtana*, jossa tulkintoja asiakkaan tilanteesta rakennetaan yhdessä asiakkaan kanssa ja jossa sillä, miten asiakas kokee työntekijän ehdotukset, on suuri rooli muodostettujen tulkintojen ja työskentelyn etenemisen suhteen.

Kristiina Berg (2008, 151–152) on väitöskirjassaan tarkastellut sosiaalialan ammattilaisten puheessa sekä mediassa esiintyviä käsityksiä hyvästä äitiydestä. Hän huomauttaa, että vaikka mediapuheessa hyvä äitiys rakentuu tasapainosta äidin roolin ja äidin yksilöllisyyden välillä, arvioidaan äitiä lastensuojelutyössä ensisijaisesti vain äitinä. Tällöin äidin kokonaistilanne ja muut identiteetit jäävät huomioimatta, vaikka ongelmat äitinä toimimisessa voivat juontua ongelmista äidin muilla elämänalueilla. Davies ja muut (2007, 24) kirjoittavatkin, feministisiin analyyseihin perustuen, että lastensuojelun ytimessä on lapsen edun ja perheen tukemisen retoriikasta huolimatta naisten äitiyden



arviointi. Myös Forsberg (1998, 194) on todennut, että lastensuojelun työskentelyksi määrittyy usein vanhemmuuden valvonta ja arviointi. Joskus äitien ja ammattilaisten käsitykset hyvästä äitiydestä voivat kuitenkin erota toisistaan vahvastikin (Davies ym. 2007, 27–28), ja usein tasapainottelu kulttuurisen äidin mallin ja ammattilaistaloudessa rakentuvan äitiyden ihanteen välillä jättää äideille hyvin vähän liikkumatilaa toteuttaa omaa äitiyttään (Berg 2008, 170).

*Kirjaukset.* Omassa aineistossani yhteisymmärryksen puute työntekijöiden ja asiakkaiden välillä vaikutti usein heijastuvan myös perheestä tehtyihin kirjauksiin. Äidit kokivat kirjaukset usein virheellisinä ja vääristelevinä. Lähes kaikki äidit kertoivat, että kirjauksissa oli paljon sellaisia työntekijöiden tulkintoja, jotka eivät olisi kirjauksiin kuuluneet. Osa äideistä koki myös, että kirjauksissa näkyivät vain toisen osapuolen eli entisen puolison mielipiteet. Myös kokemuksia siitä, että joitakin olennaisia asioita, kuten työntekijän äidille tekemiä lupauksia, oli jätetty kirjaamatta, esiintyi.

*”Siinäkin kirjaukset ja totuus oli vahvassa ristiriidassa. Ja sekin, et miten voidaan toimia näin, et sekin oli järkytys. Et täähän on ihan pelkkää valhetta. Et ihan sama, mitä minä sanon, mitä minä teen, niin työntekijä kirjoittaa ihan mitä huvittaa ja ne ei kohtaa toistaan ollenkaan.”* (Haastattelu 4)

*”Kun mun [lapsi] on ollu tossa kipeenä, tää vanhin, niin [kirjataan, että] hän on mukamas ollu kipeenä. Et tällanen ’leikkii kipeää’, ettei tarvi muka mennä kouluun. [Lapsi] sattumoisin tykkää käydä siellä koulussa.”* (Haastattelu 6)

Tarja Vierula (2017, 23) huomauttaa, että vaikka kirjaamista on usein kuvattu sosiaalityön ytimenä tai ydintaitona ja vaikka asiakkaiden osallisuuden korostaminen näkyy tällä hetkellä sosiaalityössä vahvasti, on asiakkaiden näkemyksiä itseään koskevista asiakirjoista tutkittu vain vähän. Omissa väitöskirjan osatutkimuksissaan Vierula (2013; 2014) tarkasteli sitä, miten asiakkaat suhtautuvat asiakirjoihinsa, millainen suhde heidän ja niiden välille rakentuu ja millaisia seurauksia kirjauksilla voi asiakkaiden elämässä olla. Vierulan (2014) mukaan asiakkaiden suhtautuminen asiakirjoihinsa voi olla yhtenevä, korjaava tai kiistävä. *Yhtenevässä* suhtautumisessa eletty ja luettu ovat yhtäpitäviä, ja asiakkaat luonnehtivat kirjaamistapaa myötätuntoiseksi ja hyvältä tuntuvaksi. Omassa aineistossani kirjauksista puhuttiin

enemmän *korjaavasti* tai *kiistävästi*. Näille molemmille suhtautumistavoille on yhteistä, että kirjattua ei hyväksytä sellaisenaan, vaan se kiistetään tai sitä korjataan. Kiistäminen tai korjaaminen voi liittyä esimerkiksi kuvauksen koettuun puutteellisuuteen, epätarkkuuteen, ylitulkitsevuuteen, negatiiviseen sävyyn tai puolueellisuuteen.

Kuten Vierula (2017, 26) huomauttaa dokumenteilla on aina sisältö, jonka kautta ne voivat osallistua asiakkaiden identiteetin rakentamiseen. Kirjaukset voivat ylläpitää tuskallisia muistoja ja ikään kuin jähmettää kiinni menneeseen. Kirjaukset voivat olla myös stigmatisoivia ja pitää yllä valikoitua, instituution tarpeista lähtevää ja usein negatiivisesti sävyttynyttä kertomusta asiakkaasta ja hänen henkilökohtaisesta elämästään. Asiakkailla on harvoin valtaa vaikuttaa siihen, mitä ja miten hänen elämästään kirjataan. Tästä syystä kirjatuksi voi päätyä asioita, joiden merkitystä asiakas ei ymmärrä tai joiden merkityksestä hän ei ole samaa mieltä. Asiakirjojen lukemisen tahattomana seurauksena voikin olla asiakkaan negatiivisen, sosiaalisesti *leimatun identiteetin* vahvistaminen. (Vierula 2013.) Omassa aineistossani jotkut äideistä kuvasivatkin sitä, kuinka heistä oli tehty kirjauksissa ”hirviö” tai kuinka kirjauksista välittyi se virheellinen kuva, että äiti olisi ollut lapsiaan kohtaan väkivaltainen. He pitivät epäoikeudenmukaisena sitä, että näiden kirjausten muuttaminen jälkikäteen oli mahdotonta.

## 5.2 Suhde hyvinvointivaltioon

Myös äitien suhdetta hyvinvointivaltioon olen jäsentänyt kolmen teeman kautta. Nämä teemat ovat ilman apua jääminen, tarjotun avun kokeminen epämiellyttävänä sekä kokemukset yhteiskunnassa yksin ja marginaaliin jäämisestä. Edellisen alaluvun tapaan luku rakentuu siten, että ensin kuvaan kunkin teeman esiintymistä omassa aineistossani, minkä jälkeen liitän sen identiteettiä käsittelevään kirjallisuuteen.

*Ilman apua jääminen.* Äidit ovat kokeneet avun saamisen vaikeaksi. Osa äideistä kertoi, että minkäänlaista apua oli mahdoton saada, ennen kuin tilanne oli kärjistynyt jo pitkälle. Useampi äiti kuitenkin oli kokenut ongelmaksi sen, ettei tarjottu apu vastannut

perheen tarpeeseen ja tilanteeseen. Osa koki, että lapset olivat jääneet työskentelyssä sivurooliin; osa, että itse oli jäänyt ilman apua. Lähes kaikkien haastateltujen kokemusmaailmaan kokemus ilman apua jäämisestä kuitenkin heijastui jollain tavalla.

*”Yritettiin alottaa uutta elämää, mutta se, että onko se sitten, että sosiaalitoimen sisällä tieto ei kulje vai mitä, mutta useamman kerran mä olin yhteydessä sinne ja apua ei saatu. Jäätiin tyhjän päälle.”* (Haastattelu 5)

*” -- mut se, et millasta tukea vanhempi saa, niin ei yhtään mitään. Et lapset saa kaiken avun, mut vanhempi jätetään oikeesti ihan täysin oman onnensa nojaan.”* (Haastattelu 6)

*”Siihen meidän todelliseen tilanteeseen me ei saatu apua. Sen purkaminen oli mahdotonta, koska se lähtökohta oli väärin ja se lähti väärin siitä [lastensuojelu]ilmoituksesta.”* (Haastattelu 4)

Kuvauksissa on paljon yhteneväisyyksiä Metterin (2012) kuvaamien *kohtuuttomien tapausten* kanssa. Metterin mukaan kohtuuton tilanne syntyy useimmiten työntekijän toimimatta jättämisestä tai kohtuuttomasta tulkinnasta. Metterin tutkimukseen ei kuulunut aineistoja lastensuojelusta, mutta ajattelen, että omassa aineistossani esiintyneet kuvaukset avun saamisen vaikeudesta liittyvät lähimmin järjestelmäkeskeiseen toimintatapaan, sosiaaliturvavastuun laiminlyömiseen, mekaanisiin tulkintoihin sekä osittain myös mahdottomiin kriteereihin, jotka ovat työntekijän toimimatta jättämiseen ja kohtuuttomiin tulkintoihin liittyviä ongelmia. Järjestelmäkeskeinen toimintatapa ja mekaaniset tulkinnot viittaavat asiakkaan tilanteen psykososiaalisen ulottuvuuden huomiotta jättämiseen ja asiakkaan tiedon sivuuttamiseen tilanteen arvioinnissa. Sosiaaliturvavastuun laiminlyönti liittyy muun muassa työntekijän puutteelliseen kokonaiskuvaan asiakkaan tilanteesta sekä asiakkaan tilanteen seuraamatta jättämisestä. Mahdottomat kriteerit puolestaan viittaavat avun saamisen kriteereihin, joita on mahdoton täyttää. (Mt., 76, 128–187.) Omassa aineistossani nämä näyttäytyivät avun saamisena vasta tilanteen kärjistyttyä sekä vääränlaisena koettuna auttamisena. Käsittelen näitä kokemuksia epämiellyttävänä koetusta auttamisesta ja ilman apua jäämisestä enemmän seuraavissa kappaleissa.

*Epämiellyttävänä koettu työskentely.* Omassa aineistossani äidit kuvasivat lastensuojeluprosessia ahdistavana ja pelottavana. Äidit olivat usein epätietoisia siitä, mitä työskentelyssä seuraavaksi tapahtuu ja minkä asioiden työntekijät edellyttävät muuttuvan, että asiakkuus voidaan lopettaa tai lapset voidaan kotiuttaa, mikä tuntui turhauttavalta. Pelko huostaanotosta oli jatkuvasti läsnä – kunnes se viimein osalla haastateltavista toteutui. Äidit kokivat, että työntekijät syyllistivät heitä perheen ongelmista, ja oman vanhemmuuden arvostelu tuntui epämiellyttävältä.

*”Ne puhuu vaan huolista, mut ne ei kohdenna eikä konkretisoi sitä huolta millään tavalla. Ja sit mä oon silleen mikä huoli, mitä mun pitää tehdä, kun kukaan ei selitä mulle mitään tarkempaa.”* (Haastattelu 1)

*”Mähän olin se syyllinen, kun mä en ollu yhteistyökykyinen. Ne käänsi mun syyks koko tän epäonnistumisten sarjan.”* (Haastattelu 3)

Omassa ymmärryksessäni liitän äitien epätietoisuuden työskentelyn etenemisestä työntekijöiden omaan epätietoisuuteen ja selkeiden kriteerien puuttumiseen. Esimerkiksi Mirja Satka (2010) on tarkastellut vuosituhannen vaihteessa vakiintunutta varhaisen puuttumisen ideologiaa ja sen myötä syntynyttä huolidiskurssia. Satkan mukaan varhaisen puuttumisen käsite vakiintui osaksi sosiaalialan diskursseja ja käytäntöjä nopeasti. Vakiintumista nopeuttivat laajat kansalliset hankkeet, kuten sosiaali- ja terveysministeriön Varpu-hanke, jossa pyrittiin sitouttamaan mahdollisimman suuri joukko toimijoita varhaisen puuttumisen käytäntöihin sekä kehittämään metodisia ja teknisiä välineitä. Yksi näistä välineistä oli Arnkilin ja muiden (ks. Arnkil, Eriksson & Saikku 1998) kehittämä huolen vyöhykkeistö, jossa ei-apua tarvitsevan ja apua tarvitsevan kategorian välillä on niin sanottu ”huolen harmaa vyöhyke”. Näiden menetelmien myötä huoli määrittyi hiljaiseksi ammattitiedoksi ja siksi joksikin, jonka syihin pitää varhaisen puuttumisen ideologian mukaisesti puuttua. (Satka 2010, 184–190.)

Huoli jää kuitenkin usein työntekijälle itselleenkin epämääräiseksi eikä sen määrittelemiseksi välttämättä saa tarpeeksi tietoa. Tällöin työntekijä turvautuu usein pieniin vihjeisiin ja vaikutelmiin, joiden perusteella tulkintoja perheen tilanteesta tehdään. Koska huoli kuitenkin määrittyy joksikin, joka vaatii puuttumista, voi

lastensuojelun asiakkuus alkaa, vaikka lapsi ei ole joutunut minkään konkreettisen tai vahingoittavan tapahtuman uhriksi. (Berg 2008, 43; Kataja 2012, 133). Katajan (mt., 133) mukaan onkin välillä täysin sattumanvaraista, milloin perheen tilanteeseen liittyvä ilmiö tulkintaan lastensuojelussa normaaliin elämään kuuluvana tai siitä poikkeavana. Myös Kristiina Berg (2008, 44) kirjoittaa aiempiin tutkimuksiin perustuen, että lastensuojelussa tapahtuvaa arviointia leimaa yhtenäisten ja selkeiden kriteerien puute ja työkäytännöistä puuttuvat selkeät ja yhdenmukaiset toimintamallit. De Godzinsky (2014, 14) puolestaan ottaa kantaa lapsen edun käsitteeseen ja huomauttaa useisiin aiempiin tutkimuksiin perustuen, että koska lasta koskevat päätökset ulottuvat syvälle perhemoraaliin ja etiikkaan, on päätöksentekijän käsitys lapsen edun mukaisesta toiminnasta vahvasti yhteydessä hänen omaan henkilökohtaiseen arvomaailmaansa ja elämäkokemukseensa. Käsitykseni mukaan ei siis ole ihme, jos asiakkaat ovat kokeneet työskentelyn, kuten yksi haastatelluista sitä kuvasi, ”hämäräperäisenä”.

*Yhteiskunta ja oikeus.* Moni haastattelemistani äideistä sanoi suoraan, ettei enää luota lastensuojelun auttavan perheitä ja lapsia. Pahimmillaan lastensuojelua luonnehdittiin ihmiskaupaksi, jossa lapset ovat vain roskia tai pelinappuloita. Moni koki, ettei yhteiskunta välitä heistä, jotka syystä tai toisesta tarvitsisivat apua. Kokemusta kuvattiin usein sanalla pettymys, mikä oman tulkintani mukaan kuvastaa sitä, minkä osa äideistä sanoi ääneenkin, että ennen omaa asiakkuutta yhteiskunnan apuun vielä luotettiin. Useampi äideistä oli valittanut tai tehnyt kantelun lastensuojelussa tai lastensuojelulaitoksissa tehdyistä päätöksistä. Äidit kuitenkin kokivat, ettei siitä ollut ollut hyötyä, ja lastensuojelun voittamisen oikeudessa pelättiin olevan mahdotonta.

*”Vaikka paljon oonkin saanu ihmetellä tän maan käytäntöä niin lasussa kun tossa oikeudellisessa puolessa, niin jos luottamus oli, niin tällä hetkellä sitä ei ole. -- Olen erittäin pettynyt, erittäin järkyttynyt koko käytännöstä.”* (Haastattelu 5)

*”Kumminkin lastensuojelulla on todella kova voima. Että sillon, kun me lähettiin siihen oikeudenkäyntiin, niin mulla oli koko ajan se epävarmuus ja se tunne, et mä en pysty voittamaan sitä.”* (Haastattelu 2)

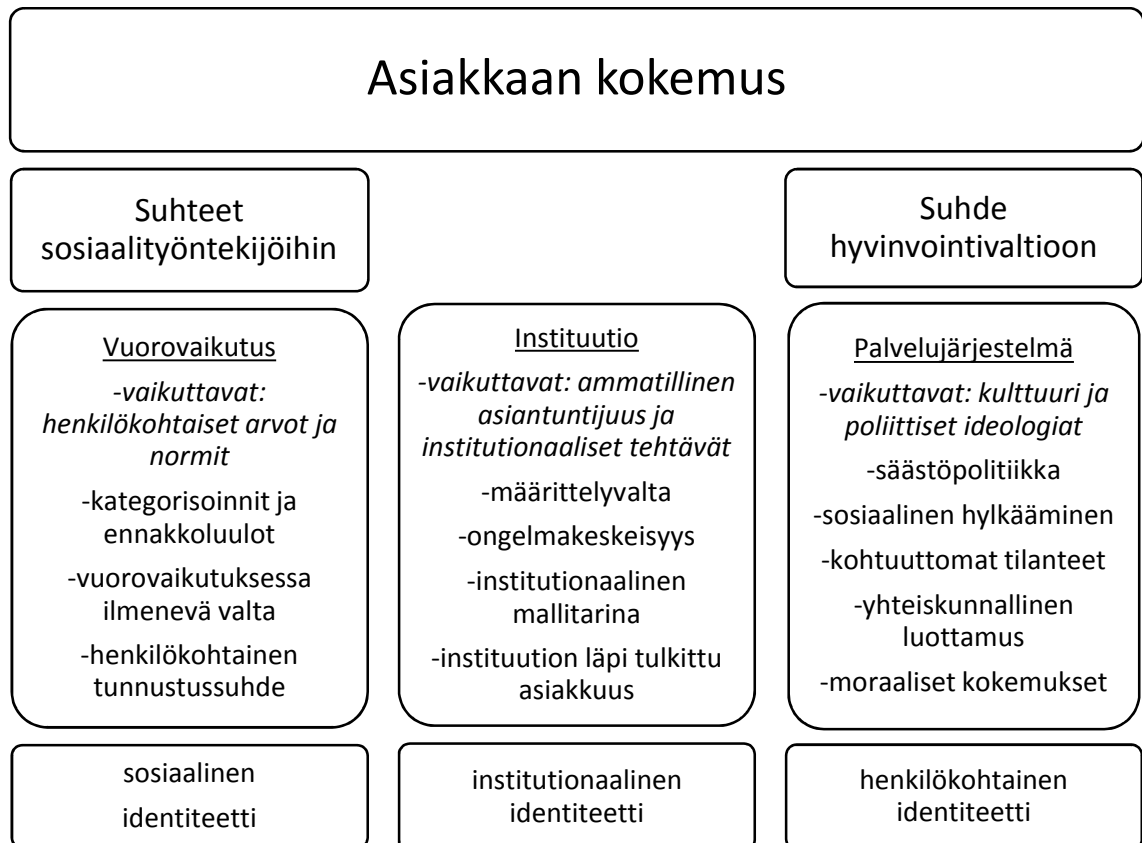
Myös Metteri (2012, 75) kuvaa yhteiskuntaa kohtaan koetun luottamuksen murtumista huonojen palvelujärjestelmäkokemusten seurauksena. Lisäksi myös Dumbrellin (2006,

31) tutkimuksessa vanhemmat uskoivat olevan mahdotonta voittaa lastensuojelu oikeudessa, vaikka työskentely ja päätökset koettiin epäoikeudenmukaisina. Valitusprosessiin lähtemiseen ei myöskään usein enää riittänyt henkisiä voimavaroja. Metteri (2012, 191–193) kuvaa ilman apua jäämistä yhteiskunnan taholta tapahtuvana *sosiaalisena hylkäämisenä*, jossa ongelmat siirretään yksilön ja perheen omalle vastuulle ja tukea tarvitseva suljetaan ulos yhteiskunnasta. Työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisten tasolla tämä näyttäytyy *puuttumattomuuden kulttuurina*, jossa asiakkaiden huonoon kohteluun ei kukaan puutu. Päinvastoin organisaatiokulttuureihin saattaa sisältyä kirjoittamattomia sääntöjä siitä, kuinka toisen (työntekijän) toimintaan ei tule puuttua ja kuinka ristiriitatilanteessa organisaation kanta on aina oikea. (Mt., 211.) Vaikka sosiaalityössä on jo pitkään korostettu reflektiivistä ammatillisuutta, leimaa sosiaalityön ammatillista kulttuuria Metterin (mt., 211) mukaan edelleen defensiivinen asenne eikä valmius itsereflektioon kata koko sosiaalityön ammatillista kenttää.

Metterin (2004, 18–20) mukaan universalismin periaatetta on pidetty pohjoismaisen hyvinvointivaltiomallin erityispiirteenä, ja juuri se on rakentanut kansalaisille odotuksen siitä, että valtio pitää huolen kaikista kansalaisistaan. Tästä syystä apua vaille jäämisen kokemukset tuntuvat erityisen merkittäviltä ja kohtuuttomiltakin. Samasta syystä kohtuuttomuuden kokemus rapauttaa luottamusta hyvinvointivaltiota ja palvelujärjestelmää kohtaan erityisen kovasti. Kohtuuttomaan tilanteeseen joutuminen synnyttää kokemuksia epäoikeudenmukaisuudesta, luottamuksen menettämisestä, pettymyksestä sekä nöyryytetyksi ja hylätyksi tulemisesta. (Mt., 62.) Kohtuuttomuuden kokemus onkin Metterin (mt., 62) mukaan eräänlainen prosessi, jonka myötä ihmisen käsitys itsestään muuttuu hänen itsestään saaman sosiaalisen informaation ja institutionaalisen vuorovaikutuksen osapuolena olemisen seurauksena. Kohtuuttomuuden kokenut menettää normaalina pitämänsä asiakkaan ja kansalaisen identiteetin ja sen sijaan omaksuu kelpaamattoman ja tarpeettoman ihmisen leiman (Metteri 2004, 70).

### 5.3 Asiakasidentiteetti

Tässä alaluvussa erittelen ja vedän yhteen tässä luvussa aiemmin esittelemiäni näkökohtia identiteetin tarkastelemiseen kokemuksen kautta. Esitän tekemäni jäsennyksen kuviossa 1.



Kuvio 1. Identiteetin rakentuminen asiakkaan kokemuksissa.

Kuviossa 1 ylimmällä tasolla on asiakkaan kokemus, joka oli lähtökohtani asiakkaan identiteetin tarkasteluun. Asiakkaan kokemuksesta erotin aineistolähtöisesti teemat *suhteet sosiaalityöntekijöihin* ja *suhde hyvinvointivaltioon*. Kolmannella tasolla erotin näihin teemoihin liittyvät aineistossani esiintyvät ilmiöt ja niistä kirjallisuudessa esitetyt käsitteellistykset ja jaottelin ne sen mukaan, millä vaikutustasoilla ne ilmenevät. Nimesin nämä vaikutustasot *vuorovaikutuksen*, *instituution* ja *palvelujärjestelmän* vaikutustasoiksi. Esimerkiksi Arja Jokinen (2016) on omassa jäsennyksessään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen vaikuttavista tekijöistä erottanut

yhteiskuntaan, instituutioon, ammatillisuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. Omassa jäsenyksessäni instituutioon ja ammatillisuuteen liittyvät tekijät ovat yhdessä, mutta muuten jäsenyys on tältä osin vastaavanlainen, vaikka en omaa jäsenystä tehdessäni Jokisen (mt.) mallia hyödyntänytkään. Lopuksi määritin, mihin identiteetin ulottuvuuksiin nämä aineistoni erottamat ilmiöt vaikuttavat. Todellisuudessa kaikki edellä esitetyt erittelyt ovat kuitenkin keinotekoisia, ja todellisuudessa kaikki ilmiöt vaikuttavat ja kietoutuvat toisiinsa, joten tämä jäsenyys tulee ymmärtää ennemminkin ajattelua auttavana yksinkertaistuksena kuin minään olemassaolevana ”totuutena”.

Ajattelen, että *sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa* on pohjimmiltaan kyse kahden ihmisen kohtaamisesta. Tässä kohtaamisessa työntekijän omilla arvoilla ja asenteilla, sekä käsityksillä hyvästä ja normaalista on suuri merkitys, vaikka ne ammattimaisesti pyrkisikin sulkemaan pois mielestään ja suhtautumaan asiakkaaseen ”ammattimaisesti” (Davies ja muut 2007, 27–28, ks. myös Pohjola 2009). Näiden arvojen ja normien sekä aiempien kokemustensa pohjalta työntekijällä voi olla tiettyjä *ennakkoluuloja* asiakkaitaan kohtaan tai hän voi *kategoridoida* asiakkaan tietyllä tavalla ja siksi odottaa häneltä tiettyntyyppistä käytöstä (Kulmala 2006, 62).

Näistä kategorisoinneista ja niiden pohjalta luoduista ongelmatulkinnoista ja ratkaisuehdotuksista käydään työntekijän ja asiakkaan välillä *kulttuurisia neuvotteluja* (esim. Juhila 2006, 113), jossa ongelmatulkintoja voidaan rakentaa joko asiakkaan pystyvyyden tunnetta tukevaan tai hajottavaan suuntaan (Dumbrill 2006, 31–33). Arja Jokinen (1995, 130) puhuu tässä yhteydessä *suostuttelevasta vallasta*. Nähdäkseni tällaiset vallankäytön muodot tulevat erityisen selkeästi esiin sosiaalityössä, mutta ovat läsnä kaikessa arkisessakin vuorovaikutuksessa, joten olen jäsentänyt ne työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen ilmiöiksi. Anna Metteri (2012, 231–232) huomauttaakin useisiin kirjoittajiin perustuen, että työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa tulisikin olla kyse *persoonien välisestä tunnustussuhteesta*, jossa asiakas nähdään kohteen sijaan persoonana. Tällaisessa suhteessa tärkeäksi nousevat (henkilökohtainen) välittäminen, kunnioitus ja arvostaminen. Metterin (mt., 237) tällaisessa suhteessa on edellytykset asiakkaan voimaantumiselle ja muutostyölle.



Vaikka kunnioitus ja jokaisen ihmisen arvokkuuden tunnustaminen ovat sosiaalityön keskeisiä eettisiä periaatteita, luovat erilaiset kulttuurisiin ja yhteiskunnallisiin eroihin sekä palvelujärjestelmään liittyvät rakenteet esteitä aidon kunnioittamisen osoittamiselle ja vastaanottamiselle (Metteri 2012, 231–232). Kun sosiaalityön vuorovaikutusta tarkastellaankin ihminen-ihminen -suhteen sijaan työntekijä-asiakas -suhteena, liittyvät suhteeseen monet instituution tehtäviin ja ammatilliseen asiantuntijuuteen liittyvät kysymykset. *Institutionaalisella tasolla* tarkasteltuna sosiaalityöntekijän mahdollinen huoli ja tulkinta perheen tilanteesta määrittyy ammatillisen asiantuntijuuden kautta syntyväksi arvioksi (Satka 2010, 190) ja siis asiakkaan omaa käsitystä oikeammaksi (ks. Forsberg 1998). Työntekijällä onkin viimesijainen määrittelyvalta siihen, miten asiakkaan tilanne tulkitaan ja miten siihen puututaan (ks. esim. Metteri 2012; Hiitola 2015; Vierula 2017).

Hannele Forsberg (1998, 157) on todennut, että (sosiaalitoimistojen) lastensuojelussa perheen tilannetta lähdetäänkin usein tarkastelemaan nimenomaan huolikehityksen kautta. Tällöin työntekijän työskentelyä ohjaa ”lastensuojelullisten näyttöjen etsiminen tai poissulkeminen”, minkä tulkitsemisen tarkoittavan, että työskentely on usein ongelmalähtöistä ja -keskeistä. Tähän saattaa vaikuttaa työntekijöiden käsitys itsestään viranomaisena, jotka ovat ”pakotettuja toimimaan” (mt., 164), sekä erilaiset (negatiiviset) *institutionaaliset mallitarinat* (esim. Juhila 2004, 24), jotka ohjaavat asiakkaiden tilanteista tehtyjä tulkintoja ja odotuksia. Juhila (2006, 223–225) puhuukin *instituution läpi tulkitusta asiakkuudesta*, jossa asiakkaan ongelmaa tulkitaan ja myös asiasta itseään ohjataan tulkitsemaan ongelmaansa instituution tehtävän ja siellä vakiintuneiden selitysmallien mukaisesti. Tällaiset tulkinnat voivat kuitenkin tuottaa asiakkaalle kielteisiä identiteettejä ja vaikeuttaa oikeanlaisen avun saamista (Metteri 2012, 222–223).

*Palvelujärjestelmän tasolta* tarkasteltuna asiakkaan asettaminen väärään asiakkuuskategoriaan voi aiheuttaa asiakkaille *kohtuuttomia tilanteita* (Metteri 2012), kun oikean avun saamisesta tulee mahdotonta. Kohtuuttomia tilanteita, eli tilanteita, jossa palvelujärjestelmä ei ole pystynyt tai onnistunut auttamaan ihmistä ja ihminen on kokenut jääneensä yksin, aiheuttaa Metterin (2012, 191–193, 202) mukaan etenkin 1990-luvulla omaksuttu *säästöpolitiikka*, joka on heikentänyt sosiaaliturvaa, sekä

uusliberalistisen ideologian mukainen, yksilön vastuuta korostava *sosiaalisen hylkäämisen kulttuuri*. Kohtuuttomaan tilanteeseen joutuminen heikentää *luottamusta* palvelujärjestelmää kohtaan ja voi aiheuttaa kokemuksen yhteiskunnan hylkäämäksi tulemisesta (mt., 75–76). Metteri (2004, 62) puhuukin kohtuuttomaan tilanteeseen joutumisesta Goffmaniin (1963) viitaten *moraalisena kokemuksena*, jonka myötä ihmisen kokemus itsestään muuttuu hänen itsestään saaman sosiaalisen informaation seurauksena.

Koska ymmärrän sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen myös, Metteriä (2012) mukaillen, persoonien välisenä suhteena, jäsennän työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen rakentavan asiakkaan *sosiaalista identiteettiä*. Koska työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa on kuitenkin läsnä aina myös institutionaalinen taso, ajattelen vuorovaikutuksessa rakennettavan samalla myös asiakkaan *institutionaalista identiteettiä* (ks. esim. Jokinen 1995; Haahtela 2015; myös Gubrium & Holstein 2001a). Institutionaalinen identiteetti on identiteettitutkimuksessa harvoin käytetty ja usein hyvin lyhyesti määritelty termi, jota kuitenkin tarvitsen erottamaan työntekijän ja asiakkaan välisessä ”puhtaassa” vuorovaikutuksessa ja toisaalta institutionaalisessa vuorovaikutuksessa rakentuvat identiteetin osat. Jaottelu on kenties teoreettinen, mutta samaan jaotteluun on päätynyt esimerkiksi Arja Jokinen (1995, 128). Jokinen (mt.) tosin käyttää sosiaalisen identiteetin käsitteen sijasta tilanteittaisen identiteetin käsitettä kuvaamaan niitä minäkäsityksen osia, joita ei voi suoraan johtaa institutionaalisesta kontekstista. Tässä olen päätynyt kuitenkin käyttämään sosiaalisen identiteetin käsitettä, koska se on käsitykseni mukaan ainakin nykykirjallisuudessa vakiintuneempi termi.

Palvelujärjestelmään liittyvän identiteetin osan nimeäminen oli kaikista vaikeinta ja mietin sitä pitkään. Lopulta päädyin siihen, että koska palvelujärjestelmän tasoon liittyvät ilmiöt eivät ilmene niinkään kasvokkaisen vuorovaikutuksen tasolla, vaan pikemminkin pitkälti erilaisissa diskursseissa sekä ”kasvottomissa” päätöksissä, ovat ne osaltaan rakentamassa asiakkaan *henkilökohtaista identiteettiä*. Kuten Hall (1999, 251) toteaa, rakentuvat identiteetit aina diskurssin sisällä, ja siksi niitä on aina tarkasteltava tietyissä historiallisissa ja institutionaalisissa paikoissa ja tiettyjen diskursiivisten muodostumien ja käytäntöjen sisällä. Vaikka Hall ei puhunut erikseen

henkilökohtaisesta ja sosiaalisesta identiteetistä, tulkitsem edellistä niin, että myös henkilökohtainen identiteetti rakentuu aina tietyissä diskursseissa, ja myös siksi siitä puhuminen on tässä yhteydessä perusteltua.

Asiakasidentiteetillä tarkoitan tässä yhteydessä näitä kaikkia asiakkaalle asiakkuudessa käytävässä vuorovaikutuksessa, asiakkuuden paikoissa ja asiakkuuteen liittyvissä diskursseissa rakentuvia identiteetin osia. Tämäkin käsite vaatii avaamista sikäli, että Jokinen (1995, 128) tarkoittaa asiakasidentiteetillä ymmärtääkseni asiakkaan institutionaalista identiteettiä, kun taas Juhila (2006, 177) ja Haahtela (2015) käyttävät asiakkuuteen kiinnittyvästä institutionaalisesta identiteetistä termiä asiakkuusidentiteetti. Tässä olen kuitenkin päätenyt tiiviyden vuoksi käyttämään käsitettä asiakasidentiteetti, vaikka ymmärränkin asiakasidentiteetin laajemmin kuin vain asiakkaan institutionaalisena identiteettinä.

Vaikka identiteettiä, siihen vaikuttavia tekijöitä ja sen tutkimista on kirjallisuudessa pohdittu laajasti (esim. Goffman 1963; Hall 1999; Gubrium & Holstein 2001a), on se, miten yksilön identiteettiä voisi kuvata, jäänyt vähemmälle huomiolle. Esimerkiksi Hall (1999) kuvaa identiteettiä erilaisten kategorioiden kautta, kuten ”paluumuuttaja” tai ”musta”. Myös Jokinen (1995) kuvaa identiteettiä joko erilaisten kategorioiden tai asiakkuuskategorioiden kautta, kuten nainen tai nuori, eläkeläinen tai kuntoutettava, tai tiettyjen tyypittelyjen kautta, kuten alistuva asiakas tai oikeuksiaan vaativa asiakas. Kulmala (2004; 2006) puolestaan tarkastelee identiteettiä samaistumisen ja toiseuden kautta. Tyypillisintä kuitenkin on, että todetaan, että jokin asia voi vaikuttaa ihmisen identiteettiin tarkentamatta tai kuvaamatta miten.

Omassa tutkielmassani en ole tehnyt tyypityksiä äitien kokemuksista tai niiden myötä rakentuvista asiakasidentiteeteistä enkä siksi voi sellaisia esittää. Koen myös, että äitien asiakkuuskokemuksissa rakentuvan identiteetin esittäminen muutamalla sanalla jonkin kategorian kautta ei loppujen lopuksi kertoisi äitien käsityksistä itsestään juuri mitään. Siksi ajattelen, että äitien asiakasidentiteetti tulee parhaiten kuvatuksi muodostamieni merkitysverkostojen ja niissä esiintyvien aiheiden ja ilmiöiden kuvaamisen ja ymmärtämisen kautta. Esimerkiksi Haahtela (2015, 74–83) onkin kuvannut asunnottomille naisille heille tarkoitetussa naistyössä rakentuvia

asiakkuusidentiteettejä hyvin kokonaisvaltaisesti. Hän kuvaa muun muassa työskentelyn lähtökohtia ja arvositoumuksia, työntekijöiden työtapoja, asiakkaiden tunteita työskentelyn aikana, asiakkaiden elämäntilanteita ja työntekijöiden ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta.

Yhteenvedon omaisesti voisi sanoa, että haastattemieni äitien asiakasidentiteetti oli hyvin negatiivisesti sävyttynyt. Kokemukset ilman apua jäämisestä olivat synnyttäneet kokemuksen arvottomuudesta ja siitä, ettei yhteiskunta välitä heistä. Tätä kokemusta vain vahvistivat kokemukset epäoikeudenmukaisesta kohtelusta: käsitykset lastensuojelusta bisneksenä sekä kokemukset siitä, ettei työskentely ollut aina lainmukaista ja ettei kärsittyjä vääryyksiä saanut korjattua. Asiakkaan rooli näyttäytyi alisteisena suhteessa työntekijään. Äidit kokivat, ettei heillä ollut valtaa vaikuttaa siihen, miten heidät asiakkaana ja ihmisenä määriteltiin, mitä tulkintoja heidän tilanteestaan tehtiin ja mitä päätöksiä heidän perheensä suhteen tehtiin. Se, että jollekulle annettiin valta arvostella ja arvioida heidän äitiyttään, tuntui epämiellyttävältä, etenkin kun työntekijät olivat välillä kyvyttömiä määrittelemään, mihin heidän huolensa kohdistui. Myös henkilökohtaisella tasolla työskentely oli aiheuttanut kokemuksia arvottomuudesta ja ohitetuksi tulemisesta. Äidit kokivat, että työntekijät kohdistivat heihin ennakkoluuloja ja etteivät he suhtautuneet heihin samanarvoisin. Äidit myös kokivat, etteivät he tulleet kuulluiksi eivätkä kohdatuiksi ihmisenä. Kaikkinensa äitien asiakkuuskokemusta ja asiakasidentiteettiä leimaavat arvottomuuden sekä ohitetuksi ja alistetuksi tulemisen kokemukset.

## 6 Pohdinta

### 6.1 Tutkielman eettisyys ja luotettavuus

Tutkielmassani olen tarkastellut kuuden äidin kokemuksia lastensuojelun asiakkuudesta. Koska haastattelin vain kuutta äitiä, jotka kaikki tavoitin yhden sosiaalisen median ryhmän kautta, ei tutkielmani tuloksia voi pitää yleistettävinä. Toisaalta pidän merkittävänä sitä, että huolimatta perheiden erilaisista tilanteista, asiakkuuden syistä ja asiakkuuksien maantieteellisestä sijainnista kaikkien äitien

kokemuksissa oli huomattavaa samankaltaisuutta. Äitien kokemukset työskentelystä olivat myös niin sosiaalityön eettisten arvojen vastaisia, että vaikka vain pieni vähemmistö asiakkaista kokisi lastensuojelun sosiaalityön kuten haastattelemani äidit olivat sen kokeneet, pidän näiden kokemusten tutkimista ja esille tuomista merkityksellisenä.

Vaikka pyrin jatkuvasti refleктоimaan omaa ajatteluani haastatteluja tehdessäni ja niistä keräämääni aineistoa analysoidessani, tiedostan kuitenkin, että lopulta esittämäni tulokset (merkitysverkostot sekä tulokset-luku) ovat omia kuvauksiani ja tulkintojani äitien kokemasta. Äitien kokemusten tarkastelu identiteetin näkökulmasta toi myös uuden teoreettisen ja tulkinnallisen tason analyysiini, jossa fenomenologisen tutkimuksen tavoite pysyä tulosten raportoinnissa aineiston kuvauksen tasolla ei ollut mahdollista. Olen kuitenkin pyrkinyt tutkielmani joka vaiheessa mahdollisimman suureen läpinäkyvyyteen, mikä antaa lukijalle mahdollisuuden itse arvioida kuvaukseni ja tekemieni tulkintojen onnistuneisuutta.

Moni haastattelemani äideistä pyysi saada nähdä valmiin tutkielmani. Lähetinkin heille viimeistelyä vaille valmiin tutkielmani sähköpostilla noin kuukautta ennen tutkielmani palautusta ja rohkaisin heitä kommentoimaan sitä, mikäli he vain haluavat. Tämän ratkaisun tein paitsi äitien pyynnöstä myös tutkimuseettisistä syistä. Ensinnäkin halusin varmistaa, että yksilökohtaisten merkitysverkostojen ja aineisto-otteiden esittäminen ei ole heistä heidän yksityisyyttään loukkaavaa. Toiseksi halusin antaa äideille mahdollisuuden kommentoida tekemiäni kuvauksia ja tulkintoja heidän kokemuksistaan. Etenkin yksi haastattelu erosi muista sen verran, että ajattelin, että kyseinen äiti saattaisi pitää tekemääni yleistystä hänen kokemuksensa ohittavana. Samassa viestissä pyrin varmistamaan, että heille oli jäänyt hyvä olo haastattelusta ja tutkimukseen osallistumisesta.

Antamassani kolmen viikon ajassa haastatelluista kolme vastasi viestiini. Kaikille yksilökohtaisten merkitysverkostojen ja aineisto-otteiden esittäminen sopi ja kaikille oli jäänyt haastattelusta hyvä mieli, joskin yksi kertoi sen nostaneen pintaan enemmän tunteita kuin mihin hän oli varautunut. Yksi äideistä myös toivoi yhtä kohtaa omasta merkitysverkostostaan täsmennettävän, ja koska itsekkin totesin sen olleen epätarkka,

muokkasin sitä hieman. Otin pois kappaleen alusta lauseen ”Ennen asiakkuuttaan hän ajatteli heidän olevan tavallinen perhe” ja lisäsin sen seuraavan virkkeen loppuun tässä kursiiivilla merkityssä muodossa ”Hän ajatteli ennen, että lastensuojeluilmoitukset ja asiakkuudet koskevat vain perheitä, joissa arjen hallinta on heikkoa tai on päihteidenkäyttöä tai väkivaltaa - ei tavallisia perheitä, *jollainen hän mieltää myös oman perheensä olevan*”. Edellinen muotoilu antoi sen käsityksen, ettei hän olisi enää mieltänyt heidän olevan tavallinen perhe, vaikka tästä ei ollut kysymys. Mietin pitkään, voinko tällaista muutosta jälkikäteen tehdä, mutta lopulta päädyin siihen, että muutos ei ole niin iso, etteikö tässä voisi asettaa tutkittavan itsemääräämisoikeuteen liittyvää tutkimusetiikkaa etusijalle.

Rauhalan ja Virokannaksen (2011, 241) mukaan se, että tutkittavalla on mahdollisuus puuttua siihen, mitä ja miten hänestä kirjoitetaan, on osa tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen liittyvää tutkimusetiikkaa. Tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen kuuluu myös, että osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista eikä siihen ole painostettu ja että tutkittavalla on mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa ja osallistua vain haluamallaan tavalla (mt., 240–241). Koska julkaisin haastattelupyyntöni sosiaalisen median ryhmässä ja haastateltavat olivat itse minuun yhteydessä, ajattelen, että tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista eikä siihen liittynyt painostusta. Kysyin tästä myös haastattelun alussa. Kerroin haastattelun aluksi myös, että haastattelu on mahdollista keskeyttää ja lupa käyttää aineistoa on mahdollista perua myös haastattelun jälkeen. Haastattelun jälkeen litteroin ja anonymisoin haastatteluaineiston ja tutkielman hyväksymisen jälkeen poistan haastattelunauhat. Koska haastateltavien nimet eivät tule tutkielmassa esille, haastateltavat edustavat isoa joukkoa ja tuloksissa ja aineistotteissa tulee esille vain vähän tutkittavien elämäntilanteisiin liittyviä seikkoja, ajattelen, että myös tutkittavien yksityisyydensuoja toteutuu tutkielmassani riittävällä tasolla (tutkittavien yksityisyydestä ja tietosuojasta ks. mt., 242–243).

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009; myös Rauhala & Virokannas 2011, 239) mukaan tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen ja yksityisyyden suojaamisen lisäksi vahingon välttäminen on keskeinen tutkimuseettinen periaate yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Rauhalan ja Virokannaksen (2011, 240)

sosiaalityössä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota tutkittavien leimaamisen välttämiseen. Olen pyrkinyt tutkimukseeni joka vaiheessa suhtautumaan haastateltaviini kunnioittavasti, arvostavasti ja tasavertaisesti. Erityisesti olen pyrkinyt kiinnittämään huomiota siihen, ettei tutkielmastani välity niin lukijoille kuin tutkielmaa lukeville haastatelluillekaan vahingossakaan sellaista kuvaa, että olisin suhtautunut haastateltaviini epäluuloisesti tai vähättelevästi. Tämän koin haastavana etenkin haastattelutilannetta ja haastateltujen osallistumisen motiiveja pohtivissa kappaleissa. Rauhalan ja Virokannaksen (mt., 251) mukaan tutkimuseettiset kysymykset tulee huomioida tutkimuksen joka vaiheessa, ja olenkin käsitellyt tutkielmaani liittyviä eettisiä kysymyksiä tarkemmin aineistojen keräämistä ja analysoimista käsittelevissä luvuissa. Lopulta toivoisinkin tutkielmani näyttäytyvän haastateltavilleni ennenkaikkea emansipatorisena – että heidän kokemuksensa on kuultu ja otettu todesta ja että heidän kokemuksellaan on merkitystä (mt., 238; emansipatorisesta tutkimuksesta ks. myös esim. Barnes 2003). Myös tästä syystä palaan vielä luvun lopussa haastateltavien lastensuojelun sosiaalityölle esittämiin toiveisiin ja kehitysehdotuksiin.

## 6.2 Tutkimusprosessin arviointi

Edelleen Rauhalan ja Virokannakseen (2011, 251) pohjaten ymmärrän tutkimuksen läpinäkyvyyden tärkeänä paitsi tutkimuseettisistä myös tutkimuksen luotettavuuteen liittyvistä syistä. Perttulan (1995) fenomenologisen metodin valitseminen tutkielmani analyysimalliksi olikin mielestäni onnistunut valinta siinä mielessä, että yksityiskohtaisuutensa vuoksi se jätti verrattaen vähän tilaa omien tulkintojen tekemiselle. Analyysivaiheiden yksityiskohtainen kuvaaminen myös pakotti miettimään ja perustelemaan jokaiseen vaiheeseen liittyvät valinnat ja samalla teki analyysiprosessista läpinäkyvämmän.

Toisaalta fenomenologiseen lähestymistapaan ja Perttulan (1995) metodiin liittyi tutkimusaiheeni takia monia ongelmia. Koska fenomenologinen tutkimus pyrkii irtautumaan teoreettisista käsitteistä ja mahdollisimman aineistolähtöiseen kuvaukseen, vaati aineistoni käsitteellisempi tarkastelu syvällistä perehtymistä fenomenologisen ajattelun lähtökohtiin sekä tasapainottelua näiden lähtökohtien ja

käsitteellisen näkökulman välillä. Lisäksi fenomenologinen (psykologinen) tutkimus pohjaa vahvasti yksilön kokemukseen, kun taas identiteetin huomasin olevan hyvin teoreettinen käsite, jota ei juuri ole käsitelty suhteessa yksilön arkisiin kokemuksiin (ks. kuitenkin Lehtomaa 2003). Tästä syystä jouduin jo suhteellisen varhaisessa vaiheessa jäsentämään oman ymmärryksen identiteetin käsitteestä hieman tarkemmin kuin se kirjallisuudessa on yleensä esitetty.

Varsinaisessa analyysivaiheessa vaikeuksia tuottivat Perttulan (1995) vaatimukset siitä, että aineistosta muodostettavien sisältöalueiden tulisi olla selkeästi toisistaan eroavia eikä merkityksen sisältäviä yksiköjä tulisi sijoittaa useisiin sisältöalueisiin. Vaikka muodostin sisältöalueista laajoja, tuntui menetelmä silti välillä pirstovan kokemukset ja erottavan ne kontekstistaan. Myös aineiston muuttamisen tutkijan kielelle koin vaikeana ja jäin monessa kohtaa miettimään, sisältyikö tekemiini käännöksiin kuitenkin liikaa tulkintaa. Perttula (mt.) ei ole juuri perustellut tämän vaiheen tarpeellisuutta etenkaan suhteessa sen aiheuttamiin ongelmiin, ja jälkikäteen mietinkin, auttoiko vaihe enemmän hahmottamaan olennaisen tekstistä vai lisäksi se pikemminkin väärintulkinnan mahdollisuuksia. Etenkin menetelmän toisen osan koin ongelmallisena. Koen, että vaikka yleinen merkitysverkosto kuvaa hyvin niitä keskeisimpiä teemoja, jotka nousivat esiin useimmissa haastatteluissa, on se silti kuin palapeli, joka sisältää useita välillä mahdollisesti toisiinsa sopimattomia paloja useista eri peleistä.

Vaikka tutkielmassani käyttämäni metodin kuvaus ja siihen liittyvä analyysi on saanut ison roolin, koen, että tutkielmani luotettavuuden kannalta analyysiprosessin ja siihen liittyvien ongelmien kuvaus on tärkeää. Lisäksi Perttulan (1995) metodologia on viime aikoina alettu käyttää enenevässä määrin suhteellisen kriittikittömästi myös pro gradu -tasoisissa opinnäytetöissä (esim. Varila 2018; Tuominen 2019), vaikka alunperin metodi kehitettiin hyvin erilaisessa akateemisessa ympäristössä hyvin erilaisiin tutkimuksellisiin tarpeisiin. Ensinnäkin Perttula (mt.) kehitti metodin laajojen aineistojen tiivistämiseen ja kuvaamiseen, vaikka opinnäytetöissä aineistot ovat yleensä suhteellisen pieniä. Toiseksi metodin kehittämisen aikaan laadullisella tutkimuksella ajateltiin voitavan tutkia vain reaalisia aiheita, ei siis esimerkiksi tunteita tai subjektiivisia käsityksiä, joten on kyseenalaista, miten metodi pystyy vastaamaan nykytutkimuksen tarpeisiin ja abstraktimpien aiheiden tutkimiseen.



Kolmanneksi metodiin sisältyy jo lähtökohtaisesti sisäinen ristiriita. Vaikka Perttula (1995, 65–67) korostaa, että fenomenologisessa tutkimuksessa aineisto tulisi kerätä mahdollisimman pitkälle tutkittavien omilla ehdoilla ilman tutkijan etukäteisolettamia, kehitti hän metodin nimenomaan teemahaastatteluilla kerättyä aineistoa analysoidessaan. Merja Lehtomaa, joka on tehnyt lisensiaatintutkimuksensa (2003) syrjäytyneiksi leimattujen nuorten identiteetistä Perttulan metodia käyttäen, totesikin sähköpostikeskustelussamme, että Perttulan metodin käyttäminen aiheen tutkimisessa vaati paljon soveltamista ja että he joutuivat Perttulan itsensä kanssa muokkaamaan metodia paljon. Valitettavasti kyseisen lisensiaatintutkimuksen ainoa kappale oli kadonnut kirjastosta eikä Lehtomaa itsekään sitä enää löytänyt, joten en voinut sitä tässä tutkielmassa hyödyntää. Joka tapauksessa metodin käyttämiseen tulisi jatkossa mielestäni suhtautua kriittisesti, ja miettiä tarkkaan, minkä tyyppisten aineistojen analysoimiseen se sopii.

Jälkikäteen ajatellen fenomenologisen lähestymistavan ja identiteetin käsitteen yhdistäminen oli ratkaisu, jota olisin voinut miettiä tutkielman tekemisen alussa enemmän ja kriittisemmin. Toisaalta ajattelen, että lopulta sain kuitenkin vastauksen tutkimuskysymyksiini, ja vaikka edellä kritisoinkin Perttulan metodia, koen, että se auttoi keskittymään haastateltujen äitien kokemuksiin ja tekemään ne näkyviksi. Toivon, että tällä on merkitystä niin äideille itselleen kuin lukijallekin. Ajattelen myös, että lopulta fenomenologisen lähestymistavan, aineistolähtöisyyden ja identiteetin tarkastelemisen yhdistäminen onnistui jokseenkin hyvin, vaikka tulokset-luvusta tulikin suhteellisen teoriapainotteinen. Koska tutkielmani analyysin varsinainen tulos kuitenkin on yleinen merkitysverkosto, ajattelen, ettei tulokset-luvun teoreettisuus haittaa, sillä sen pääasiallisena tarkoituksena on kuitenkin vain liittää tutkimukseni ”tulokset” käyttämäni käsitteistöön ja luoda näin analyttisempi näkökulma aineistoon.

### 6.3 Pohdinta

Tutkielmani piirtää lastensuojelun sosiaalityöstä melko lohduttoman kuvan ja nostaa esiin monia kriittisiä kysymyksiä. Tulosteni valossa lastensuojelun sosiaalityö määrittyy pitkälti Kirsi Juhilan (2006) kuvaaman liittämisen ja kontrollisuhteen kaltaiseksi. Suhteen

muodostuminen kontrolloivaksi näyttäytyy analyysini valossa jopa väistämättömänä, koska asiakkaana olemiseen sisältyy niin monia mahdollisia vallattomuuden ja alistetuksi tulemisen paikkoja. Jäin miettimään, voiko kumppanuussuhde (ks. mt.) sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä edes olla mahdollinen, vai onko se tuomittu jäämään vain akateemiseksi ideaaliksi. Monissa sosiaalityön oppikirjoissa korostetaan tavoitetta työntekijä-asiakas -suhteen tasavertaisuudesta ja vastavuoroisuudesta sekä asiakkaan mielipiteiden ja osallisuuden kunnioittamisesta (esim. Laitinen & Pohjola 2010a; Lehto-Lunden ym. 2016). Koska lastensuojelussa asiakkaana ja suojelun kohteena on kuitenkin vanhemman sijasta lapsi, jää viimesijainen määrittely- ja päätösvalta lastensuojelussa aina sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde ei siis koskaan voi olla instituution tasolla tarkasteltuna täysin tasavertainen (myös Metteri 2012, 228).

Koska lastensuojelun sosiaalityöntekijä käyttää työssään suurta valtaa, täytyy kysyä, millä oikeutuksella hän tämän tekee. Juha Hämäläisen (2011, 62–64) mukaan kysymys perheintervention oikeutuksesta on pohjimmiltaan yhteiskuntaeettinen – ”millä oikeutuksella yhteiskunta luo sellaisen järjestelmän, jossa viranomaisen tehtävänä on valvoa, kontrolloida ja tarvittaessa puuttua perheiden yksityisyyteen”. Hämäläisen mukaan yhteiskunnallisen puuttumisen oikeutusta ja velvollisuutta voi perustella muun muassa yleisen mielipiteen ja oikeustajun, lapsen ihmisarvon ja suojelun tarpeen, yhteiskunnan edun sekä modernin elämän muodon asettamien vaatimusten ja perheiden kyvyttömyyden vastata näihin vaatimuksiin, kautta.

Lastensuojelusta käsin sen oikeutusta ollaan useimmiten perusteltu lapsen oikeuksien ja edun kautta (Hämäläinen 2011, 64). Velvoite lapsen edun huomioimisesta ja sen toteutumisen valvomisesta on kirjattu myös Lastensuojelulakiin (Lastensuojelulaki 2007/417 2 § 3 mom., 24 § 1 mom.). Lapsen edun käsitteen tulkinnanvaraisuutta ovat kuitenkin kritisoineet, haastattelemieni äitien lisäksi, myös monet sosiaalityön arvostetut tutkijat (esim. Pösö 2012; Roos 2006; juridisesta puolesta ks. esim. de Godzinsky 2014; Toivonen 2017). Jos työntekijän rakentama hyvän äidin malli on kovin kapea (Berg 2008, 170) ja käsitys lapsen edusta perustuu pitkälti työntekijän omaan henkilökohtaiseen arvomaailmaan (de Godzinsky 2014, 14), mutta työntekijä ei pysty suhtautumaan kriittisesti omiin näkemyksiinsä (Metteri 2012, 211), voi mielestäni

perustellusti kysyä, millaisena lastensuojelun intervention oikeutus tällöin näyttäytyy. Erityisesti mietin varhaisen puuttumisen oikeutusta tilanteessa, jossa perhe voi päätyä lastensuojelun asiakkuuteen vain työntekijän subjektiivisen huolen perusteella, vaikka perheessä ei olisikaan mitään todistettavaa tai selvää ongelmaa (Berg 2008, 43; Kataja 2012, 133).

Tällä pohdinnallani liityn, ehkä hieman vanhakantaisesti, 1960-luvulla käytiin keskusteluun leimaamisteorioiden merkityksestä sosiaalityössä sekä toisaalta varhaisen puuttumisen käänteen vuosituhanen vaihteessa uudelleen herättämään keskusteluun sosiaalityön asiakkailleen mahdollisesti aiheuttamista negatiivisista identiteettivaikutuksista (ks. esim. Satka 2010, 213–214). Toisaalta esimerkiksi Satka (mt., 214) on huomauttanut, että leimaamisteoria on selitysvoimainen myös nyky-yhteisöissä ja että sosiaalityöntekijöiden on tarpeen tuoda esiin varhaisen puuttumisen mahdollisia haittoja sekä ”auttaa verkostoja tuottamaan puuttumisen normeja ja muita pidäkkeitä villinä rehottavaan puuttumistoimien puutarhaan”. Heikki Hiilamo ja Olli Kangas (2010) puolestaan ovat tutkineet varhaisen puuttumisen ideologian ja sitä seuranneen lasten ja nuorten hyvinvointiin liittyvän moraalisen paniikin ja lastensuojelun resurssien lisäämisen seurauksia huostaanotto-tilastoista. Heidän aineistossaan sijoitusten määrä lisääntyi suhteessa paitsi päihdeongelmien lisääntymiseen myös lastensuojelun avohuollon resurssien kasvamiseen. Heidän mukaansa ei siis voi sulkea pois sitä vaihtoehtoa, etteikö perheiden tilanteisiin olisi alettu puuttua entistä matalammalla kynnyksellä eikä myöskään sitä, etteikö lisääntynyt huolipuhe aiheuttaisi turhia huostaanottoja, voida sulkea pois (mt., 495–496). Myös huostaanottoasiakirjoja tutkinut Kati Kataja (2012, 133) miettii, kertovatko kuvaukset perheen ongelmista joskus enemmän asiakkaiden systemaattisen valvonnan aiheuttamasta stigmatisoitumisesta kuin lapsen kehitystä vaarantavista olosuhteista. Laitisen ja Väyrysen (2011, 171) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät pohtivatkin, että ”Hirveen paljonhan niistä [asiakasperheistä] aina löytyy semmosta kritisoitavaa, mitä ei sitten ehkä normaaliperheistä huomattaisikaan” (lainaus aineisto-otteesta).

En voi kuitenkaan kiistää, etteikö lastensuojelun puuttuminen olisi joskus, ehkä useimmitenkin, oikeutettua. Haluan myös uskoa, että sosiaalityöntekijät pyrkivät toiminnassaan hyvään ja että useimmiten paitsi lapsen myös vanhempien mielipiteellä

on toiminnan kannalta merkitystä. Ajattelen kuitenkin Metterin (2012, 238, 287–288; ks. myös Juhila 2006) tavoin, että työntekijän kyky ammatilliseen itsereflektioon on sosiaalityössä ensiarvoisen tärkeää. Reflektiivisyyttä tarvitaan sen havaitsemiseksi, millä ja kenen ehdoilla tietäminen rakentuu; se on ennen kaikkea nöyryyttä suhteessa omaan tietoon ja ymmärrystä siitä, että se voi joskus edustaa kulttuurista ylemmyyttä, joka marginalisoi asiakkaiden näkemyksiä (Juhila 2006, 142–143). Ajattelen, että kriittisen reflektion kautta mahdollistuu paitsi asiakkaan tasavertaisempi kohtaaminen myös toiseutta ja marginaalisuutta tuottavien diskurssien haastaminen (ks. Rossiter 2005). Sosiaalityössä onkin onneksi viime vuosina herätty kehittämään erilaisia kriittisen reflektion mahdollistavia menetelmiä (esim. Yliruka 2015).

Kuten todettua, sosiaalityöhön ja etenkin lastensuojeluun liittyy monia sellaisia valta-asetelmia, lakeja ja velvoitteita, että dialogisen ja tasavertaisen kohtaamisen rakentaminen voi olla vaikeaa. Kuitenkin jo lastensuojelulaki velvoittaa paitsi lapsen hyvinvoinnin edistämiseen myös vanhemman tukemiseen (Lastensuojelulaki 2007/417 2 § 3 mom., 4 § 1 mom.). Haastatteleman äidit kuitenkin kritisivat vahvasti sitä, että heidät oli jätetty työskentelyn ulkopuolelle tai että tukeminen näyttäytyi heidän mielestään pikemminkin kontrolloimisena. Samanlaisia tuloksia ovat saaneet esimerkiksi Hanhinen ja Rintala (2012, 133–134) sekä Gauffin (2012). Ajattelen, että paitsi lastensuojelun sosiaalityön legitimitietin takia myös vanhempien tukemisen toteutumiseksi työntekijöiden olisi tärkeää pystyä ammatilliseen kriittiseen itsereflektioon. Ilman työntekijän omien asenteiden kriittistä reflektointia sosiaalityö pelkistyy helposti pelkäsi liittämis- ja kontrollisuhteeksi. Asiakkaiden mielipiteiden kuulemisen lisäksi myös heidän antamaansa kriittistä palautetta pitäisi pystyä ottamaan vastaan eikä leimata sen esittäjää yhteistyökyvyttömäksi tai vainoharhaiseksi, kuten haastatteleman äidit kertovat (defensiivisistä asenteista ks. myös esim. Metteri 2012, 211). Tuija Virkki (2004, 92) kirjoittaa Elizabeth Spelmanin (1990) ajatuksiin viitaten, että toisen vihainen syyttäminen asettaa vihaisen ihmisen eräänlaiseksi tuomariksi, jolla on valta arvioida toisen ihmisen toiminnan hyvyttä tai pahuutta, minkä takia hallitsevien ryhmien on vaikea hyväksyä alistettujen ryhmien ilmaisemia vihan tunteita. Mietin, olemmeko sosiaalityössä valmiita antamaan asiakkaille vallan kritisoida omia totuttuja käytäntöjämme.

Huomaan tässä pohdinnassani palaavani jatkuvasti kysymyksiin erilaisten yhteiskunnallisten ja institutionaalisten asemien tuottamista valta-asetelmista. Läpi tutkielman kirjoittamisen olen myös kamppailut sen vaikeuden kanssa, että äitien kokemuksista on todella vaikeaa kirjoittaa akateemisen kielenkäytön konventioita noudattaen menettämättä kokemuksen ydinsisältöä. Esimerkiksi ”kyttääminen” on konnotaatioiltaan hyvin erilainen ilmaus kuin ”arviointi”, eikä ”lapsen sijoittaminen” välitä ollenkaan samaa tunnemerkitystä kuin ”lapsen ottaminen pois”. Paul Willis (1984, 151) on tutkinut työnväenluokan kulttuuria ja kirjoittaakin, että ”sanat, jotka on luotu porvariston alaisina tietyissä nimenomaisissa oloissa, eivät pysty ilmaisemaan sellaista, mikä ei ole sisältynyt niiden luomiseen.” En väitä, että lastensuojelun asiakkaat välttämättä kuuluisivat eri yhteiskuntaluokkaan kuin sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön tutkijat. Sen sijaan uskon, että sosiaalityön ammatti-identiteetin muodostumiseen kuuluu omaksua tietyt diskurssit ja puhetavat, jotka ovat syntyneet sosiaalityön ammattilaisten piirissä ja pystyvät siksi kuvaamaan asioita parhaiten heidän näkökulmastaan. Olen kuullut väitettävän, että yhteiskuntaluokista puhuminen olisi vanhainaikaista, mutta silti, tai ehkä juuri siitä syystä, mietin, olemmeko sosiaalityössä riittävän tietoisia omien henkilökohtaisten ja ammatillisten kulttuuristen normiemme vaikutuksesta omaan työskentelyymme. Olemmeko sosiaalityössä vieläkin vapaita niistä normaalistavista ja moralisoivista toiminnoista, joita jo 1980-luvulla kritisoitiin (kritiikistä ks. esim. Juhila 2006, 43–44)?

*”Jos haluttais muuttaa lastensuojelun toimintaa ja käytäntöä ja ongelmii, niin sillon pitäis kuunnella ihmisiä, joilla on niistä kokemuksia”* (haastattelu 5). Jotta perheiden auttaminen todella olisi vaikuttavaa, täytyy äitien subjektiivisten kokemusten täytyä tulla keskiöön lastensuojelussa (Davies ym. 2007, 32). Tästä syystä haluan tutkielmani lopuksi vielä palauttaa äänen haastattelemilleni äideille ja heidän toiveilleen, ehdotuksilleen ja pohdinnoilleen, joita en varsinaiseen analyysiini saanut otettua mukaan. Valitsin otteet siten, että pyrin välttämään saman asian toistamista, mutta samalla tuomaan esiin jotain joka haastattelusta. Valitettavasti jouduin tekemään saman huomion kuin Gauffin (2012, 99) omassa tutkimuksessaan: äitien toivomukset koskivat pitkälti jo olemassa olevia ja usein lakeihinkin (Lastensuojelulaki 2007/417; Laki

sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812) kirjattuja eettisiä periaatteita ja toimintatapoja.

*”Sossun pitäis itse ymmärtää ja osata käsitellä vanhempia siinä kohtaa [asiakkuuden alussa]. Kun se tulee yllättäen, kun se ei oo niistä itsestään haluttu ja tahdottu asia, niin siinä kohtaa kaikista tulee vastarannankiiskejä, ja sossun pitäis ymmärtää se ja tulla vastaan ja ymmärtää se, et miten heidänkin siinä tilanteessa pitäis toimia.”* (Haastattelu 1)

*”Yhteiskunta on rakentanut lastensuojelun toimivaksi, kun lasta viedään kotoa pois päin, mutta kun se lapsi pitäisi viedä takaisin kotiin, niin se ei olekaan niin loogista.”* (Haastattelu 2)

*”Mun mielest epäkohdista kyllä puhutaan ihan liian vähän, koska tällastähän tapahtuu varmaan aika paljon.”* (Haastattelu 3)

*”Tää [lastensuojelu] pitäis romuttaa kokonaan ja lähtee rakentaan se toisella tavalla. Et tämmösellä rakenteella, mitä se nyt on, nää on epäluottamuksesta lähteviä rakenteita.”* (Haastattelu 4)

*”Ensisijainen pitäis olla se lapsi ja se tuki, oli se tilanne mikä tahansa.”* (Haastattelu 5)

*”Millä me saatais myös ne sossut ymmärtämään, et myös ne vanhemmat tarvii apua eikä vaan ne lapset.”* (Haastattelu 6)

Sosiaalityön tehtävä on tunnistaa ja tehdä näkyväksi niitä ajankohtaisia yhteiskunnallisia prosesseja, jotka uhkaavat yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen hyvinvointia (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7). Omassa tutkielmassani lastensuojelun asiakasvanhempien asemaan liittyvät kysymykset näyttäytyivät keskeisenä yksilöiden ja perheiden hyvinvointia uhkaavana ongelmana. Lastensuojelu, jossa asiakasvanhemman asiakasidentiteettiä keskeisimmin rakentavat alistetuksi ja ohitetuksi tulemisen kokemukset, ei ole kestävää eikä palvele niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkaan pyrkimyksiä. Lastensuojelun arjessa asiakkaan kokemuksien äärelle pysähtymiseen ja jaetun ymmärryksen etsimiseen ei kuitenkaan aina ole aikaa, vaikka tiedetään, että onnistuneiden lastensuojelun interventioiden taustalla on useimmiten toimiva

vuorovaikutussuhde työntekijän ja perheen välillä (ks. Munro 2008, 18). Siksi työntekijän olisi ensiarvoisen tärkeää tietää ja ymmärtää, millä tavoin erilaiset sosiaalityön toimintamallit voivat asiakkaan kokemusmaailmassa näyttäytyä ja millä tavoin ne rakentavat asiakkaan käsitystä itsestään ja asemastaan. Asiakkaan kokemusmaailman ymmärtäminen ja hänen myönteisten identiteettiensä tukeminen luo perustan aidolle, vastavuoroiselle ja dialogiselle kohtaamiselle – sille, että asiakas tulee myös ihmisenä kuulluksi ja nähdyksi. Vain näin sosiaalityö voi täyttää paitsi itse määrittelemänsä alan ammattieettiset periaatteet (esim. Talentia 2017) myös sille ulkoapäin asetetut juridiseettiset vaateet.

## Kirjallisuus

Arnkil, Tom Erik, Eriksson, Esa & Saikku, Peppi (1998) Huolen harmaa vyöhyke. *Dialogi* 7, 8–11.

Barnes, Colin (2003) What a Difference a Decade Makes: Reflections on doing 'emancipatory' disability research. *Disability & Society* 18 (1), 3–17.

Berg, Kristiina (2008) Äitiys kulttuurisina odotuksina. Helsinki: Väestöliitto.

Davies, Linda, Krane, Julia, Collings Sara ja Wexler Sharon (2007) Developing Mothering Narratives in Child Protection Practice. *Journal of Social Work Practice* 21 (1), 23–34.

Dumbrill, Gary (2006) Parental experience of child protection intervention: a qualitative study. *Child abuse and neglect* 30 (1), 27–37.

Forsberg, Hannele (2002) Asianosaiset ja marginaalia koskeva kerronta. Teoksessa Forsberg, Hannele, Juhila, Kirsi & Roivainen, Irene (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: University of Jyväskylä, 107–110.

Gauffin, Katri (2012) Sijaishuollon aikainen sosiaalityö äitien kokemana. *Lisensiaatintutkimus*. Turun yliopisto, sosiaalitieteiden laitos.

Godzinsky, Virve-Maria de (2014) Lapsen etu ja osallisuus hallinto-oikeuksien päätöksissä. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Goffman, Erving (1963) *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*. Englewood Cliffs, NJ.

Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (2001a) *Institutional selves: Troubled identities in a postmodern world*. New York: Oxford University Press.

Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (2001b) Introduction: Trying Times, Troubled Selves. Teoksessa Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (toim.) *Institutional selves: Troubled identities in a postmodern world*. New York: Oxford University Press.

Haahtela, Riikka (2015) *Asiakkuuksien rakentuminen asunnottomille suunnatussa naistyössä*. Tampere: Tampere University Press.

Hall, Stuart (1999) *Identiteetti*. Tampere: Vastapaino.



Hanhinen, Sari & Rintala, Taina (2012) Tuloksellisuustarkastuskertomus. Lastensuojelu. Helsinki: Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 6/2012. Saatavilla verkossa

[http://www.e-julkaisu.fi/vtv/lastensuojelu/pdf/6\\_2012\\_lastensuojelu\\_netti.pdf](http://www.e-julkaisu.fi/vtv/lastensuojelu/pdf/6_2012_lastensuojelu_netti.pdf) , luettu 13.3.2019.

Heino, Eveliina (2016) Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä. Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluita kohtaan. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2), 127–137.

Hiilamo, Heikki & Kangas, Olli (2010) Liiallista huolta vai todellista hätää? Kodin ulkopuolelle sijoittamisen kuntatason taustatekijät suomalaisissa kunnissa 1998–2008. Yhteiskuntapolitiikka 75 (5), 488–497.

Hiitola, Johanna (2015) Hallittu vanhemmuus. Sukupuoli, luokka ja etnisyys huostaanottoasiakirjoissa. Tampere: Tampere University Press.

Honkanen, Kati, Poikolainen, Jaana & Karlsson, Liisa (2018) Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamasa? Tarkastelussa lapsiperheiden vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista. Yhteiskuntapolitiikka 83 (5–6), 532–543.

Hämäläinen, Juha (2011) Sosiaalityön oikeutus lastensuojelussa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 47–66.

Jokinen, Arja (1995) Neuvottelu asiakkaan identiteeteistä. Teoksessa Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 127–154.

Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijöiden välinen suhde. Teoksessa Lehto-Lundén, Tiina, Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 9–31.

Juhila, Kirsi (2004) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Jokinen, Arja, Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta: Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 2–32.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, Raija & Niemi, Riikka & Virkki, Tuija (2004) Vakuutus, luottamus ja vääräys. Teoksessa Hellsten, Katri & Helne, Tuula (toim.) Vakuuttava sosiaalivakuutus? Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 242–268.

Juvonen, Tarja (2015) Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen: Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto: Nuorisotutkimusseura.

Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina (2018) Selvityshenkilön ehdotus lastensuojelun laatua parantavaksi tiekartaksi. Väli raportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 31/2018.

Kapp, Stephen & Propp, Jennifer (2002) Client satisfaction methods: input from par-ents with children in foster care. *Child and adolescent social work journal* 19 (3), 227–245.

Kataja, Kati (2012) Lapsuuden rajoilla. Normaalien ja poikkeavan määrittäminen huostaanottoasiakirjoissa. Turku: Koulutussosiologian tutkimuskeskus, Ruse.

Kotkavirta, Jussi (2000) Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa Ilmonen, Kaj (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylä: SoPhi, 55–68.

Kulmala, Anna & Vanhala, Anni (2004) Vanhemmuus marginaalissa: kulttuurinen mallitarina osana henkilökohtaista vanhemmuutta. Teoksessa Jokinen, Arja, Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta: Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 98–114.

Kulmala, Anna (2004) Toiset identiteettiä rakentamassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 69 (3), 231–241.

Kulmala, Anna (2006) Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Tampere: Tampere University Press.

Kääriäinen, Aino (2008) Ero haastaa vanhemmuuden. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010a) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010b) Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 7–18.

Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna (2011) Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 163–187.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000. Saatavilla verkossa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> , luettu 15.4.2019.

Lastensuojelulaki 2007/417. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla verkossa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L4P24> , luettu 13.3.2019.

Lehto-Lundén, Tiina, Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (2016) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Lehtomaa, Merja (2003) Vastatuuleen tottuneet. Tutkimus syrjäytyneeksi leimattujen aikuistuvien nuorten identiteettikokemuksista. Jyväskylä.

Lehtomaa, Merja (2005) Kokemuksen fenomenologinen tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa Latomaa, Timo & Perttula, Juha (toim.) Kokemuksen tutkimus: Merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia, 170–193.

Metteri, Anna & Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Edita.

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampere University Press.

Munro, Eileen (2008) Effective Child Protection. 2. painos. Lontoo: Sage.

Pehkonen, Anni & Väänänen-Fomin, Marja (2011) Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 7–12.

Perttula, Juha (1995) Kokemus psykologisena tutkimuskohteena: Johdatus fenomenologiseen psykologiaan. Tampere: Suomen fenomenologinen instituutti.

Perttula, Juha (1998) The experienced life fabrics of young men. Jyväskylä: Jyväskylä studies in education, psychology and social research 136.

Perttula, Juha (2000) Kokemuksesta tiedoksi: Fenomenologisen metodin uudelleen muotoilua. Kasvatus 31 (5), 428–442.

Pohjola, Anneli (2009) Tabut auttamisen paradoksina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Tabujen kahleet. Tampere: Vastapaino, 69–89.

Pösö, Tarja (2012) Lapsen etu, oikeudet ja näkökulma moraalisisina kannanottoina. Teoksessa Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaranieniemi, Leena (toim.) Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalityö. Tampere: Osuuskunta, 75–94.

Rauhala, Lauri (2005) Ihmiskäsitys Ihmistyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 235–256.

Roos, Jea-Pekka (2006) Miksi Suomessa ei saa muutoksia väärin päätöksiin? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) Vääräyyskirja. Helsinki: Kela, Kelan tutkimusosasto, 184–214.

Rossiter, Amy (2005) The postmodern feminist condition: new conditions for social work. Teoksessa Fawcett, Barbara, Featherstone, Brid, Fook, Jan & Rossiter, Amy (toim.) Practice and Research in Social Work. London: Routledge, 24–38.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2009) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.

Sacks, Harvey (1984) On Doing "Being Ordinary". Teoksessa Atkinson, J. Maxwell & Heritage, John (toim.) Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis. London: Macmillan, 413–429.

Satka, Mirja (2010) Varhainen puuttuminen ja sosiaalityö. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 181–218.

Spelman, Elizabeth V. (1990) Anger and Subordination. Teoksessa Garry, Ann & Pearsall, Marilyn (toim.) Women, Knowledge, and Reality. Explorations in Feminist Philosophy. Boston: Unwin Hyman, 263-274.

Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavilla verkossa [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia Etiikkaopas 2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf) , luettu 15.4.2019.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2019) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-> , luettu 7.2.2019.

Toivonen, Virve-Maria (2017) Lapsen oikeudet ja oikeusturva: Lastensuojeluasiat hallintotuomioistuimissa. Helsinki: Alma.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuominen, Anni (2019) Sosiaalityöntekijöiden ja poliisien näkemyksiä lasten seksuaalisesta hyväksikäytöstä. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavilla verkossa <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> , luettu 19.11.2018.

Varila, Essi (2018) Perheiden kokemuksellinen yhteisöllisyys SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksissa. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Vierula, Tarja (2014) Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. *Janus* 22 (4), 343–360.

Vierula, Tarja (2013) Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 272–298.

Vierula, Tarja (2017) *Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta*. Tampere: Tampere University Press.

Willis, Paul (1984) *Koulun penkiltä palkkatyöhön*. Tampere: Vastapaino.

Virokannas, Elina (2002) Normaalien merkitykset huumehoitoyksikön nuorten puheessa. Teoksessa Forsberg, Hannele, Juhila, Kirsi & Roivainen, Irene (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: University of Jyväskylä, 125–144.

Virokannas, Elina (2004) Normaalien rajan molemmilla puolilla: Tutkimus huumeuhoitoyksikön nuorten identiteettien rakentumisesta. Helsinki: Stakes.

Yliruka, Laura (2015) *Itsearviointi reflektiivisenä rakenteena. Kuvastin-menetelmän toimivuus, käyttöönotto ja kehittäminen*. Helsinki: Valtiotieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopisto.

Young, Iris Marion (1990) *Justice and Politics of Difference*. Princeton: Princeton University Press.

# Liitteet

## Liite 1: haastattelukutsu

Hei lastensuojelun asiakas!

Teen Helsingin yliopistossa pro gradu -tutkielmaani lastensuojelun asiakasvanhempien kokemuksista. Olen kiinnostunut siitä, millaisia tunteita lastensuojelun asiakkuus Sinussa herätti ja mitä lastensuojelun asiakkuus on Sinulle merkinnyt. Lastensuojelun asiakkaaksi päätyminen voi herättää monenlaisia tunteita, ja haluaisinkin kuulla niin hyvistä kuin huonoistakin kokemuksista lastensuojelun asiakkuuteen liittyen.

Haastattelut toteutan Helsingissä tammi-helmikuussa 2019. Haastattelut nauhoitetaan ja puhtaaksi kirjoitetaan ja kerätty materiaali hävitetään tutkielman hyväksymisen jälkeen. Haastattelun voi toteuttaa anonymisti, Sinun ei tarvitse kertoa nimeäsi ellet halua, eikä Sinua voi tunnistaa julkaistavasta tutkielmasta. Haastattelut toteutetaan kahden kesken, enkä puhu niiden aikana esille tulevista asioista ulkopuolisille. Haastattelun voi tarvittaessa keskeyttää, ja voit myös halutessasi peruuttaa osallistumisesi vielä haastattelun jälkeenkin. Haastattelu kestää noin 30-60 minuuttia.

Jos olisit kiinnostunut tulemaan haastateltavaksi tai haluaisit tietää lisää tutkielmastani, voit olla minuun yhteydessä sähköpostilla [sara.tiinanen@helsinki.fi](mailto:sara.tiinanen@helsinki.fi). Olisin myös kiitollinen, jos jakaisit tätä haastattelukutsua, jos tiedät henkilön, joka voisi olla kiinnostunut osallistumaan haastatteluun. Pro gradu -tutkielmaani ohjaa Helsingin yliopiston sosiaalityön professori Maritta Törrönen.

Ystävällisin terveisin,

Sara Tiinanen, VTK

[sara.tiinanen@helsinki.fi](mailto:sara.tiinanen@helsinki.fi)

